

TÉMOIGNAGE CLIENT

# UN SERVICE MANAGÉ RÉUSSI

**TeamUltra fournit avec succès le service managé ServiceNow pour Asahi en Europe centrale, en réduisant les coûts et en améliorant la flexibilité opérationnelle**

## SERVICES

- Service géré pour ServiceNow
- Assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Administration et support pour ServiceNow

## EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS

- Amélioration de l'expérience des utilisateurs
- Amélioration de la capacité de prestation de services
- Restauration plus rapide des services

## IMPACT SUR L'ENTREPRISE

- Réduction des coûts
- Augmentation de la flexibilité opérationnelle
- Mise en œuvre des meilleures pratiques de gestion des services informatiques
- Meilleure gestion des fournisseurs

## OBJECTIF

Pour aider le groupe Asahi Breweries Europe (ABE Group) à atteindre son objectif de soutenir plus de 8 000 utilisateurs dans les domaines de la production, des ventes et des opérations dans cinq langues différentes, TeamUltra a fourni un service managé pour ServiceNow.

## SOLUTION

Le service managé de TeamUltra fait partie de la stratégie SaaS du groupe ABE fournissant des applications ITSM de base pour les incidents, les problèmes, les changements, les demandes, la configuration, le portail libre-service, les rapports, les connaissances et les intégrations dans l'environnement informatique de l'entreprise du groupe ABE.

TeamUltra gère de manière proactive tous les aspects de la plateforme ServiceNow, y compris l'administration quotidienne, l'assistance de niveau 2 et 3, les correctifs trimestriels des systèmes, les corrections de bogues, les mises à jour de versions et les améliorations mineures. Une surveillance complète du système, des examens continus des performances du système et des examens réguliers du service garantissent que ServiceNow fonctionne efficacement et atteint ses objectifs commerciaux.

## RÉSULTAT

TeamUltra a permis au groupe ABE de tirer parti de ServiceNow pour fournir un service rapide et efficace aux utilisateurs professionnels. Le service managé a permis de gagner du temps et d'améliorer la flexibilité opérationnelle. Le groupe ABE a simplifié et amélioré les processus d'entreprise sans avoir d'impact sur des activités telles que la gestion du changement.



Les connaissances techniques et le service que nous recevons de Computacenter sont les meilleurs que nous ayons connus.

**Martin Stepar, Responsable du Service Desk, Asahi Breweries Europe**



Nous pouvons maintenant améliorer la façon dont nous soutenons les utilisateurs, exploiter tout le potentiel de la plateforme et faire tout cela de manière plus rentable

**Tomas Votruba, Responsable du Service Desk Manager, Asahi Breweries Europe**



## OBJECTIF

### Utiliser ServiceNow pour prendre en charge une opération complexe dans plusieurs langues

Le portefeuille du groupe ABE comprend des marques telles que Pilsner Urquell ou Kozel en République tchèque, Tyskie et Lech en Pologne, Dreher en Hongrie et Ursus en Roumanie. Le groupe exporte ses produits dans 60 pays à travers le monde. Tomas Votruba, directeur du Service Desk Europe du groupe ABE, dirige la petite équipe chargée d'utiliser ServiceNow pour atteindre ses objectifs, à savoir soutenir plus de 8 000 utilisateurs dans le domaine de la production, des ventes et des opérations, dans cinq langues différentes, en République tchèque, en Slovaquie, en Pologne, en Roumanie et en Hongrie, ainsi qu'au Royaume-Uni, en Allemagne, en Espagne, en Suède et en Autriche.

### Atteindre les meilleures pratiques en matière de gestion des services informatiques et une expérience utilisateur forte

Le groupe ABE investit continuellement dans sa capacité de prestation de services afin de garantir une expérience forte et positive aux utilisateurs. Il souhaitait s'appuyer sur ServiceNow pour répondre à ses besoins opérationnels complexes. Tomas déclare : "La gestion de l'externalisation de ServiceNow s'aligne sur notre stratégie de cloud computing pour les infrastructures informatiques critiques. Un autre objectif clé était d'atteindre les meilleures pratiques en matière de gestion des services informatiques".

À la suite d'un processus d'achat détaillé, le groupe ABE a choisi le service managé de TeamUltra pour ServiceNow. Tomas ajoute : "Nous avons bien sûr examiné le coût, mais il était bien plus important pour nous de choisir le partenaire ayant les capacités et les compétences adéquates. TeamUltra est titulaire de l'accréditation Gold Services de ServiceNow et a reçu des commentaires positifs dans tous les domaines pour l'expertise de ServiceNow et sa capacité à apporter une valeur ajoutée à notre entreprise."

## SOLUTION

### Les services managés permettent une assistance plus rentable pour les utilisateurs

Le service managé de TeamUltra fait partie de la stratégie SaaS du groupe ABE. Les principaux processus ITSM fournis dans le cadre du service managé comprennent les incidents, les problèmes, les changements, les demandes, la configuration, le portail libre-service, les rapports, les connaissances et les intégrations dans l'environnement informatique de l'entreprise du groupe ABE.

TeamUltra gère de manière proactive tous les aspects de la plateforme ServiceNow, y compris l'administration quotidienne, le support de niveau 2 et de niveau 3, ainsi que la mise à jour trimestrielle des systèmes. Les corrections de bogues et les améliorations mineures sont effectuées par les consultants certifiés ServiceNow de TeamUltra, qui font également partie du Service Desk. La surveillance complète du système, les examens continus des performances et les examens réguliers du service assurent que ServiceNow fonctionne efficacement et atteint ses objectifs commerciaux.

Tomas déclare : “Le service de gestion de TeamUltra complète la petite équipe que nous gérons. Nous avons éliminé le coût et la nécessité de conserver des rôles qualifiés de ServiceNow tels que les administrateurs système. Cela permet à notre équipe de se concentrer sur son activité principale, à savoir fournir une expérience utilisateur de premier ordre. De plus, la combinaison de l’externalisation de ServiceNow et de la fonctionnalité native de la plateforme minimise tout temps de développement potentiel”.

## Une plateforme stratégique et évolutive pour soutenir Asahi en Europe centrale

ServiceNow est une solution évolutive qui a été mise en œuvre efficacement et avec un impact minimal sur l’entreprise. Tomas explique : “En confiant la gestion de ServiceNow à TeamUltra, nous pouvons améliorer la manière dont nous soutenons les utilisateurs professionnels, exploiter tout le potentiel de la plateforme et le faire de manière plus rentable”.

ServiceNow prend en charge les processus critiques de l’entreprise tels que la gestion des incidents majeurs, qui est vitale car les principales parties prenantes du groupe ABE sont réparties dans de nombreux pays. Par exemple, si un problème survient avec SAP, cela peut entraîner une interruption de service et avoir un impact sur les capacités de production. Les flux de travail automatisés de ServiceNow gèrent l’incident depuis le moment où il a été enregistré jusqu’à sa résolution efficace.

Tomas ajoute : “Nous considérons ServiceNow comme une plateforme stratégique capable de soutenir notre activité pendant de nombreuses années. Nous sommes au début de notre parcours avec ServiceNow et TeamUltra s’est révélé être un excellent partenaire. Ils apportent de nombreuses années d’expérience dans la mise en œuvre de ServiceNow, combinées à une bonne compréhension de la manière de l’appliquer dans notre secteur”.

## RÉSULTAT

### Gagner du temps et améliorer la flexibilité opérationnelle avec ServiceNow

Tomas explique : “TeamUltra nous a permis de tirer parti des avantages de ServiceNow. Il nous aide à fournir un service rapide et efficace à nos utilisateurs professionnels. Le service managé a bien fonctionné, il nous a permis de gagner du temps et nous a donné une flexibilité opérationnelle. Nous avons simplifié et amélioré nos processus opérationnels sans avoir d’impact sur des activités telles que la gestion du changement”.

Il a été très utile au groupe ABE de faire appel aux conseils d’experts de TeamUltra. Tomas ajoute : “L’utilisation de ServiceNow évolue constamment pour répondre à nos besoins. TeamUltra joue un rôle précieux en veillant à ce que ServiceNow reste aligné sur les besoins de notre entreprise”.

Le groupe ABE considère ServiceNow comme une plateforme stratégique pour la gestion des grands fournisseurs tiers. Elle agit comme un canal centralisé pour le contrôle des tickets d’assistance. “Nous avons une meilleure visibilité sur les accords de niveau de service et les performances des fournisseurs par rapport aux objectifs, ce qui permet à nos propriétaires de services de gérer plus facilement les fournisseurs”, explique M. Tomas.

---

## À PROPOS DU GROUPE ASAHI BREWERIES EUROPE

Le groupe Asahi Breweries Europe gère 11 brasseries dans cinq pays d'Europe centrale et fait partie d'Asahi Group Holdings, une entreprise mondiale de boissons et de produits alimentaires cotée à la bourse de Tokyo au Japon. Le groupe Asahi Breweries Europe compte plus de 8 000 utilisateurs dans les domaines de la production, des ventes et des opérations en République tchèque, en Slovaquie, en Pologne, en Roumanie et en Hongrie, ainsi qu'au Royaume-Uni, en Allemagne, en Espagne, en Suède et en Autriche.

---

## Mise à jour vers la dernière version de ServiceNow sans défaut majeur

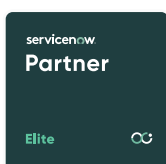
TeamUltra a travaillé en étroite collaboration avec le groupe ABE pour mettre à jour ServiceNow de la version Helsinki à Kingston. Les tâches techniques ont été gérées en coulisses par TeamUltra et le groupe ABE a été chargé des tests d'acceptation par les utilisateurs.

Tomas ajoute : "La mise à jour s'est déroulée sans problème, ce qui reflète le travail acharné de tous les membres de l'équipe impliqués dans la planification, la gestion et l'exécution du projet. Après la mise en service, il n'y a pas eu de défauts majeurs à résoudre et je suis très satisfait de ce projet".

Les consultants certifiés de TeamUltra s'attachent à fournir un service de haute qualité et leur expertise signifie que le groupe ABE n'a pas besoin de passer du temps à les gérer en tant que fournisseur. Tomas ajoute : "Nous avons bénéficié de l'externalisation de la gestion de notre environnement ServiceNow à TeamUltra et je recommanderais leur service managé aux entreprises qui recherchent un partenaire doté d'une expertise, de compétences et de connaissances approfondies".

Pour l'avenir, le groupe ABE souhaite tirer le meilleur parti des nouvelles fonctionnalités de Kingston, telles que le nouveau portail de services et la fonctionnalité de gestion des incidents critiques.

Martin Stepar, Responsable du Service Desk du groupe ABE, conclut : "Nous avons une relation très forte avec TeamUltra. Je la décrirais comme un véritable partenariat. Les consultants sont toujours opérationnels, quel que soit le membre de l'équipe qui travaille avec nous. Nous avons travaillé avec d'autres partenaires ServiceNow dans le passé, mais les connaissances techniques et le service que nous recevons de TeamUltra sont les meilleurs que nous ayons connus.



---

## PLUS D'INFORMATIONS

Pour en savoir plus sur nos services aux entreprises et lire d'autres témoignage clients, consultez le site [www.computacenter.com](http://www.computacenter.com)