



## Syntax zentralisiert und beschleunigt die weltweite Service-Bereitstellung für Kunden und Mitarbeiter



Weniger Kundeneskalation



Schnellere Projektdurchführung



Durchschnittsdauer der Projektplanung durch digitale Workflows

**Branche:** Technologie  
**Standort:** Weinheim, Deutschland  
**Größe:** 850 Mitarbeiter

### Als führendes Unternehmen für Managed IT Services will Syntax eine globale „IT-Fabrik“ erschaffen

Syntax ist ein weltweit führender Anbieter von Managed IT Services. Das Unternehmen bietet ausgelagerte IT-Lösungen – vom Managed Hosting bis zum Application Management – auf vier Kontinenten, mit Niederlassungen in China, Deutschland, Mexiko, der Slowakei und den USA.

Die 850 Mitarbeiter von Syntax sind bestens gerüstet, um die digitalen Anforderungen moderner Unternehmen zu erfüllen, insbesondere, wenn es um die unternehmenskritische Software geht, auf die diese Unternehmen angewiesen sind.

Syntax hat die ehrgeizige Vision, eine globale „IT-Fabrik“ zu werden – eine außergewöhnlich schlanke Organisation, die die IT-Bereitstellung ihrer Kunden erheblich vereinfacht und in der Lage ist, jede Anfrage unabhängig vom Standort oder den Ressourcen des Kunden zu bearbeiten.

Die Realität sah allerdings anders aus: Syntax verfügte nicht über die globale Infrastruktur, um seine Vision umzusetzen. Jede Region arbeitete unabhängig mit einer lokalen Infrastruktur und eigenen Prozessen. Zudem gab es nur wenig Interaktion oder Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Regionen.

Das Unternehmen erkannte, dass es seine IT-Systeme komplett überarbeiten musste, wie Dennis Reif, Head of Global Project Management bei Syntax, erklärt: „In der Vergangenheit war es kein Problem, regionale Infrastrukturen zu unterhalten, denn wir mussten dort sein, wo unsere Kunden waren. Als unsere Kunden jedoch an Größe und Ambition zulegten, wurde uns klar, dass wir unsere Arbeitsweise ändern mussten. Wir mussten eine Plattform einrichten, die eine wirklich globale Service-Bereitstellung unterstützt.“

#### Herausforderung

Die globale IT-Infrastruktur vereinheitlichen und wichtige Workflows effizienter gestalten

#### Produkte

- Die Now Plattform®
- ServiceNow® IT Service Management
- ServiceNow® IT Operations Management
- ServiceNow® IT Business Management

#### Lösung

Bereitstellung einer globalen Service-Plattform mit digitalen Workflows, die die interne Produktivität steigern und die Kunden- sowie Mitarbeitererfahrung verbessern



“

Unsere Produktivitäts- und Effizienzsteigerung wäre ohne ServiceNow einfach nicht möglich gewesen.

Dennis Reif, Head of Global Project Management, Syntax

## ServiceNow bietet eine Blaupause für erfolgreiche, internationale IT-Services, IT-Operations und IT-Business-Management

Als ersten Schritt auf dem Weg zur globalen IT-Fabrik hat Syntax eine organisatorische Umstrukturierung eingeleitet. Die Auswahl des richtigen Technologiepartners, der das Unternehmen während der gesamten Transformation unterstützt, war ebenfalls entscheidend. Die Wahl fiel schließlich auf ServiceNow.

„Wir brauchten eine Cloud-basierte Plattform, die unsere globalen Anforderungen erfüllt und auf die jeder Mitarbeiter überall und jederzeit zugreifen kann. Mit ServiceNow können wir die gesamte Service-Bereitstellung unterstützen sowie alle Daten und Prozesse auf einer einzigen Plattform konsolidieren“, erklärt Dennis Reif.

Im Rahmen der internationalen Zusammenarbeit zwischen ServiceNow und allen Prozessverantwortlichen und Managern von Syntax wurde ein Blueprint-Ansatz für die neue globale Plattform mit einer mehrstufigen Bereitstellung erstellt.

Die Einführung eines Webshops war eines der ersten Projekte auf der Plattform und ermöglichte es Syntax-Mitarbeitern, IT-Equipment anzufordern. „Die Bestellung von IT-Geräten war bisher eine Belastung für unser IT-Team. Der mit ServiceNow betriebene Webshop stellte sofort die Leistungsfähigkeit der Plattform unter Beweis und bot eine echte Starthilfe für das Projekt“, kommentiert Dennis Reif.

Heute unterstützt die Plattform die gesamte Bandbreite der globalen IT-Service-Bereitstellung, des IT-Betriebsmanagements und des IT-Business-Managements. Dafür bietet die Plattform digitale Workflows, um Prozesse und Kundensupport zu beschleunigen.


„Die mehrstufige Implementierungsphase war sehr erfolgreich, und ServiceNow sowie einige weitere Partner haben uns auf dem ganzen Weg hervorragend unterstützt“, so Dennis Reif.

## Syntax bietet eine erstklassige Service-Erfahrung für Kunden und Mitarbeiter

Heute nutzt jeder Mitarbeiter von Syntax die neue globale IT-Plattform. Kundenservice und Ticketing-Prozesse sind in jeder Region einheitlich, wobei alle Anfragen, Probleme und Vorfälle über dieselbe Plattform abgewickelt werden. Digitale Workflows erfassen und leiten alle Elemente des IT-Betriebs, vom Kundensupport bis zum Projektmanagement, intelligent weiter, was die Durchführung von Projekten erheblich vereinfacht und den Kundendienstprozess beschleunigt hat.

„Alle Prozesse in unserem Geschäft sind nun viel transparenter. Wer Informationen oder Dienstleistungen benötigt, kann sie jederzeit und überall abrufen, da wir eine einzige Plattform für alle Daten- und Geschäftsabläufe nutzen“, erläutert Dennis Reif.

Syntax hat bei seiner IT-Transformationsinitiative erstaunliche Ergebnisse erzielt. Die durchschnittliche Projektplanungszeit beträgt jetzt nur noch zehn Minuten statt mehrerer Wochen. Die Kundeneskalationen sind um 90% gesunken. Zudem ist der Zeitaufwand für die Projektsteuerung auf 15 Minuten pro Tag gesunken und die Projektabwicklung erfolgt bis zu viermal schneller als bisher.



Diese signifikanten Vorteile ermöglichen dem Unternehmen, mehr Kunden zu bedienen und gleichzeitig mehr Projekte durchzuführen. Dadurch erweitert Syntax seine Kapazität, um sein Geschäft auszubauen und einen Wettbewerbsvorteil zu erlangen.

„Mit dem neuen globalen Ansatz für die IT-Bereitstellung haben wir eine sehr gute Erfahrung für unsere Kunden und Mitarbeiter generiert. Die bisherigen Ergebnisse sprechen für sich. Die Produktivitätssteigerung und die Einsparungen, die wir erzielt haben, wären ohne ServiceNow nicht möglich gewesen“, sagt Dennis Reif.

## **Mit ServiceNow wird Syntax seine Vision durch Automation weiter vorantreiben**

Syntax treibt seine Vision vom Aufbau einer globalen IT-Fabrik weiter voran und arbeitet eng mit ServiceNow zusammen, um das Management von Fähigkeiten, Ressourcen und Kapazitäten auf der Plattform zu integrieren. Syntax untersucht auch, wie es von künstlicher Intelligenz (KI) profitieren kann, z.B. indem es Chatbots einsetzt, um routinemäßige Interaktionen sowohl intern als auch mit Kunden zu optimieren.

„Wir befinden uns auf einem kontinuierlichen Weg der IT-Transformation. Es ist äußerst spannend, zusammen mit unserer internen IT-Abteilung, die das gesamte ESM@Syntax-Programm initiiert und vorangetrieben hat, dabei zu sein. Unser Ziel ist es, eine neue, agile Organisation aufzubauen, die auf die Bedürfnisse unserer Kunden und Mitarbeiter zugeschnitten, leistungsstark und motivierend ist. ServiceNow ist so viel mehr als nur ein Werkzeug für unser Geschäft“, erklärt Dennis Reif abschließend.