

The Axians logo consists of the word "axians" in a lowercase, sans-serif font. The "a" is blue, the "x" is purple, and the "ians" are blue.The ServiceNow logo consists of the word "servicenow" in a lowercase, sans-serif font. The "serviceno" is black and the "w" is green.A photograph of two women in an office setting, looking at a laptop screen. The woman in the foreground is wearing a green shirt and a blue lanyard. The background is slightly blurred, showing office desks and windows.

Cyfrowa zmiana w grupie Axians ICT CEE: regionalne wdrozenie platformy ServiceNow

Wdrożenie platformy ServiceNow w Axians to kluczowy projekt transformacyjny, który objął swoim zasięgiem sześć spółek w czterech krajach Europy Środkowo-Wschodniej: Polsce, Czechach, Chorwacji oraz Słowacji.

Wdrożenie zostało zaprojektowane i zrealizowane przez Axians we wszystkich krajach objętych projektem.

Cel inicjatywy

Głównym założeniem wdrożenia nowego rozwiązania było skonsolidowanie procesów biznesowych i technologicznych na jednej, nowoczesnej platformie, a tym samym dalsze podniesienie jakości obsługi klientów Axians oraz zwiększenie efektywności zarządzania zgłoszeniami serwisowymi. Kluczowe było wdrożenie

platformy, która sprosta wymaganiom nawet najbardziej złożonych środowisk, a jednocześnie zapewni intuicyjną obsługę i przejrzystą komunikację. W odpowiedzi na te potrzeby wybrano platformę ServiceNow – rozwiązanie globalnego lidera w obszarze IT Service Management, a także automatyzacji procesów biznesowych i zarządzania przepływem pracy (Enterprise Workflow).

Wyzwania projektowe

Realizacja projektu wymagała precyzyjnej koordynacji ze względu na krótki czas wdrożenia, podyktowany wycofaniem wsparcia dla dotychczasowego systemu ITSM oraz równoległym wdrażaniem systemu ERP (SAP) w Grupie VINCI Energies.



Do najważniejszych wyzwań należała:

- Synchronizacja prac ze wdrożeniem nowej wersji systemu SAP.
- Integracja obu nowo wdrażanych systemów.
- Wypracowanie konsensusu między standaryzacją procesów a elastycznością niezbędną dla poszczególnych jednostek biznesowych.
- Łączenie bieżącej pracy operacyjnej zespołu z intensywnymi pracami projektowymi.

Przebieg wdrożenia

- Proces transformacji został podzielony na cztery etapy, co zapewniło stabilność i kontrolę nad jakością dostarczanych rozwiązań:
- Wybór i planowanie (4 mies.): Proces selekcji systemu i partnerów wspierających.
- Uruchomienie (9 mies.): Przygotowanie kluczowych procesów i start produkcyjny.
- Stabilizacja (3 mies.): Okres adaptacji systemu i użytkowników do nowych standardów pracy.
- Rozwój: Realizacja pozostałych prac oraz ciągłe doskonalenie platformy.

Projekt w liczbach

- 3 główne moduły ServiceNow: Customer Service Management (CSM), IT Service Management (ITSM) i Field Service Management (FSM).
- Zasięg: 6 spółek w 4 krajach regionu CEE.
- Czas wdrożenia: 9 miesięcy – od rozpoczęcia prac do startu produkcyjnego kluczowych funkcjonalności.
- Skala operacyjna: ponad 30 zintegrowanych procesów, w tym kluczowe integracje z systemem SAP oraz systemami ITSM klientów.
- Skala projektu: ponad 500 użytkowników obsługujących przeszło 2 500 projektów i kontraktów.

Wdrożenie nowoczesnego rozwiązania opartego na platformie ServiceNow, wraz z kluczowymi funkcjonalnościami portalu, zostało w pierwszej fazie przeprowadzone w polskich spółkach Axians – Axians IT Solutions oraz Axians IT Services. Kolejnym krokiem było rozszerzenie implementacji na jednostki w Czechach, na Słowacji oraz w Chorwacji. Przyjęto model, w którym

wdrażano procesy opracowane wcześniej w Polsce, co pozwoliło na zachowanie spójności operacyjnej, przy jednoczesnym punktowym dostosowaniu rozwiązań do specyficznych uwarunkowań lokalnych. Pierwszy etap projektu został oficjalnie zamknięty 26 marca 2025 roku w Pradze, podczas spotkania podsumowującego z udziałem przedstawicieli wszystkich spółek zaangażowanych w inicjatywę.

Korzyści biznesowe

Wdrożenie przyniosło wymierne efekty, które bezpośrednio przekładają się na jakość współpracy z naszymi klientami:

- Automatyzacja procesów: eliminacja manualnego wprowadzania danych między systemami.
- Efektywność: znaczne przyspieszenie obsługi zgłoszeń i poprawa transparentności działań.
- Jakość i SLA: Większa kontrola nad parametrami jakościowymi świadczonych usług oraz precyzyjne raportowanie.
- Satysfakcja klienta: Sprawniejsza komunikacja i lepsze dopasowanie procedur Axians do systemów, z których korzystają nasi klienci.
- Dzięki nowemu portalowi do obsługi serwisowej Axians dostarcza klientom narzędzie gwarantujące najwyższy standard komunikacji i wsparcia technicznego, niezależnie od kraju, w którym operują.

W praktyce oznacza to:

- szybkie i proste składanie zgłoszeń dzięki intuicyjnym formularzom, które pozwalają uzyskać wsparcie w kilku krokach, bez zbędnych formalności,
- sprawną i efektywną komunikację, w której każde zgłoszenie trafia bezpośrednio do właściwego zespołu, co skraca czas reakcji,
- pełną przejrzystość procesu dzięki bieżącemu podglądowi statusu zgłoszeń na każdym etapie ich realizacji,
- możliwość kompleksowego zarządzania zgłoszeniami, w tym przeglądania historii spraw i aktualizacji informacji w czasie rzeczywistym,

- całodobowy dostęp do bazy wiedzy 24/7, umożliwiający szybkie znalezienie odpowiedzi, instrukcji i rozwiązań bez konieczności kontaktu z zespołem wsparcia,
- automatyzację procesów, która redukuje czas obsługi, eliminuje opóźnienia i zwiększa ogólną efektywność działania.



Marek Pallasch,
Kierownik Projektu
wdrożenia ServiceNow,
Axians

W realiach projektów tej klasy uruchomienie zaawansowanej platformy, na dodatek w tak złożonej strukturze zazwyczaj liczy się w latach. W Axians IT Poland skróciliśmy ten czas do minimum, realizując kluczową fazę w zaledwie 9 miesięcy. Presja terminów wymusiła na zespole projektowym bezkompromisowe podejście do priorytetów, co pozwoliło uniknąć typowej dla dużych organizacji „pułapki planowania” i przejść błyskawicznie do fazy realizacji.

Dlaczego ServiceNow?

Wybór ServiceNow podyktowany był faktem, że rozwiązanie to stanowi standard rynkowy, sprawdzony w najbardziej wymagających strukturach IT. Platforma oferuje wysoki stopień pokrycia wymagań poprzez gotowe funkcjonalności oparte na najlepszych praktykach biznesowych (best-practices). Jej przejrzysta architektura stanowi solidną bazę do dalszego rozwoju firmy i staje się nie tylko narzędziem, ale centrum zarządzania usługami, które daje pełną kontrolę i ułatwia codzienną współpracę.

The Axians logo features the word 'axians' in a lowercase, sans-serif font. The 'a' is blue, 'x' is pink, 'i' is blue, 'a' is blue, 'n' is blue, and 's' is blue.The ServiceNow logo features the word 'servicenow' in a lowercase, sans-serif font. 'servicenow' is in black, and 'now' is in green.

O firmie Axians

W Axians IT Solutions Poland świadczymy usługi utrzymaniowe w zakresie infrastruktury IT oraz wsparcia środowisk pracy, zapewniając kompleksowe zarządzanie procesami – od urzędzeń w centrach przetwarzania danych po wsparcie użytkowników końcowych w całym kraju. Nasze zespoły tworzą doświadczeni specjaliści IT, certyfikowani w kluczowych technologiach rynkowych, którzy odpowiadają zarówno za lokalne, jak i międzynarodowe umowy utrzymaniowe.

Realizujemy również specjalistyczne usługi serwisowe dla dedykowanych urzędzeń, m.in. w sektorze retail, gastronomii czy transportu publicznego. Obejmują one działania administracyjne, zmiany konfiguracji, proaktywny monitoring oraz naprawy gwarancyjne i pogwarancyjne.

Axians dostarcza firmom kompleksowe rozwiązania aplikacyjne – od wdrożeń nowoczesnych systemów wspomagających zarządzanie przedsiębiorstwem renomowanych dostawców, takich jak SAP i Infor,

przez zaawansowane platformy analityczne, aż po dedykowane aplikacje tworzone w odpowiedzi na indywidualne potrzeby organizacji.

[Więcej informacji o platformie ServiceNow i Axians.](#)



Adam Sajewicz,
Business Unit General
Manager – WPP, Axians

Wdrożenie ServiceNow w Axians pozwoliło nam nie tylko usprawnić własne procesy, ale również zdobyć praktyczne doświadczenie w pracy na tej platformie – zarówno jako użytkownik, jak i integrator. Dzięki temu możemy dziś oferować naszym klientom nie tylko technologię, ale także realne know-how w zakresie jej wdrożenia, integracji i utrzymania.

Axians IT Solutions Poland, Axians IT Services Poland

E-mail: zapytaniaofertowe@axians.pl

Tel.: +48 22 535 95 00

axians.pl