



REFERENZ THRIVE FREEZEDRY

Zukunftsfähige ITSM-Plattform bei Thrive FreezeDry in Europa

↳ Strategische Auswahl und Einführung einer modernen IT-Service-Management-Plattform durch SVA

AUF EINEN BLICK

Aufgabe

Aufbau einer modernen, skalierbaren IT-Service-Management-Plattform zur Ablösung der gewachsenen Systemlandschaft, zur Standardisierung von Prozessen und zur Bereitstellung transparenter sowie sicherer IT-Services.

Systeme & Software

- Xurrent (ITSM-Plattform)
- Microsoft Entra ID (SSO, SAML, SCIM-Provisioning)
- Microsoft Azure DevOps (Integration)
- ...

Thrive FreezeDry

Thrive FreezeDry ist ein weltweit führender Anbieter von Freeze-Dry-Lösungen und produziert hochwertige gefriergetrocknete Zutaten wie Früchte, Gemüse, Kräuter, Proteine, Snacks sowie Enzyme und Probiotika. Das Unternehmen betreibt moderne Produktionsstätten auf mehreren Kontinenten und begleitet den gesamten Prozess von Forschung und Entwicklung bis zur Co-Herstellung. Als Partner liefert Thrive FreezeDry langlebige, vielseitig einsetzbare Lebensmittelzutaten für Kunden weltweit.

AUSGANGSSITUATION & HERAUSFORDERUNG

Die IT-Organisation der europäischen Gesellschaften von Thrive FreezeDry stand vor der Aufgabe, eine gewachsene und heterogene Systemlandschaft an die Anforderungen eines produzierenden Lebensmittelunternehmens anzupassen. Da in der Gefriertrocknung stabile, dokumentierte IT-Prozesse und strenge Sicherheits- und Compliance-Vorgaben unverzichtbar sind, erwiesen sich die bestehenden Strukturen als unzureichend. Das vorhandene Ticketsystem bot nur Basisfunktionen, kein Endnutzerportal sowie keine modernen Sicherheits- oder Erweiterungsoptionen. Gleichzeitig nutzten ERP- und Entwicklungsteams Microsoft Azure DevOps, das Thrive FreezeDry aufgrund der Besitzverhältnisse nicht selbst betreiben konnte. Dies führte zu Medienbrüchen, ineffizientem Parallelbetrieb und hohem manuellen Aufwand. Mit dem Wachstum der IT-Abteilung verschärften sich diese Probleme: Anfragen erfolgten häufig persönlich, es fehlten Priorisierung, Struktur und eine zentrale, serviceorientierte ITSM-Plattform.



...

Vorteile

- zentral strukturierte IT-Service-Prozesse mit transparenten Workflows, definierten SLAs und klaren Zuständigkeiten
- weniger manueller Aufwand durch Automatisierung und reduzierte Medienbrüche für höhere Prozesssicherheit
- stabile Datenbasis durch Single Sign-On und automatisiertes Provisioning
- bessere Vorbereitung auf regulatorische Anforderungen
- Plattform lässt sich standortübergreifend skalieren und erweitern
- IT-Team kann Services und Workflows eigenständig weiterentwickeln

LÖSUNG & UMSETZUNG DURCH SVA

Um eine moderne, skalierbare und zukunftsfähige ITSM-Struktur zu etablieren, wurde die Einführung einer cloudbasierten Plattform gestartet, die Standardisierung, Transparenz und Compliance vereint. Grundlage bildete ein strukturierter Anforderungskatalog, den SVA gemeinsam mit Thrive FreezeDry entwickelte. Die Wahl fiel auf Xurrent, da die Lösung alle zentralen ITSM-Funktionen wie Ticket-Verknüpfungen, Asset-, Change- und Workflow-Management, Reporting, Wissensdatenbank und Self-Service-Portal abdeckt und sich nahtlos in die Microsoft-Umgebung integriert. Die Mehrmandantenfähigkeit war wesentlich, um die organisatorische Trennung der Unternehmen abzubilden. Mit klaren Workflows, standortspezifischen SLAs und Automatisierungen ersetzt die Plattform den zuvor reaktiven Betrieb durch strukturiertes Service-Management. Single Sign-On und automatisierte Provisionierung erhöhen Sicherheit und Datenqualität.

SVA begleitete den gesamten Prozess – von der Aufnahmeerhebung, über die Bewertung der Optionen, bis zur technischen Integration. Dank Expertise in Microsoft Technologien wie SSO via SAML, SCIM-Provisioning und der Azure-DevOps-Anbindung, konnten technische Herausforderungen schnell gelöst werden. In praxisorientierten Workshops wurden Administratoren befähigt, Services, Workflows und Templates eigenständig auszubauen. So entstand eine nachhaltig nutzbare ITSM-Lösung, deren AWS Hosting zudem hohe Sicherheits- und Compliance-Anforderungen wie DSGVO, ISO/IEC 27001 und BSI C5 erfüllt.

” Vom ersten Workshop bis zum Go-Live war das Projekt mit SVA klar strukturiert. Dank Xurrent konnten wir unsere Services und Prozesse nachhaltig verbessern. “

Johannes Kampmann
Head of IT

FAZIT & AUSBLICK

Mit der Einführung von Xurrent verfügt Thrive FreezeDry über eine deutlich strukturiertere und verlässlichere IT-Service-Landschaft. Anfragen laufen zentral über das Service-Portal, Workflows sind einheitlich und Automatisierungen senken den manuellen Aufwand spürbar. Erste Optimierungen zeigen sich in einem stabilen Betrieb, klaren Zuständigkeiten und einer besseren Vorbereitung auf regulatorische Anforderungen. Die enge Zusammenarbeit mit SVA war ein wesentlicher Erfolgsfaktor: Strukturierte Vorgehensweise, technische Expertise und konsequenter Wissenstransfer sorgten dafür, dass die Lösung passgenau implementiert wurde und das IT-Team sie nun eigenständig weiterentwickeln kann.

Als nächste Schritte plant Thrive FreezeDry den Aufbau einer zentralen Knowledge-Base, weitere Integrationen wie die Anbindung an Microsoft DevOps sowie ein Key-User-Konzept zur nachhaltigen Verankerung. Dank der mandantenfähigen Architektur ist die Plattform zudem skalierbar auf weitere Standorte. So entsteht eine langfristig tragfähige Basis für den kontinuierlichen Ausbau des IT-Service-Managements und die optimale Unterstützung des Geschäftsbetriebs.

KONTAKT

SVA System Vertrieb
Alexander GmbH
Borsigstraße 26
65205 Wiesbaden
Tel. +49 6122 536-0
mail@sva.de

