



Case Study

Von Insellösungen zur zentralen ITSM-Plattform bei der LBS NordOst

Einheitliche Prozesse, mehr Transparenz und regulatorische Sicherheit: Wie die Einführung von Freshservice gemeinsam mit performio als Implementierungspartner die IT-Landschaft der LBS NordOst AG nachhaltig modernisierte.

AUSGANGSLAGE

Die LBS NordOst ist die Bausparkasse der Sparkassen in Nord- und Ostdeutschland und mit ihren rund 800 Mitarbeitenden Marktführer in dieser Region. Nach einer umfassenden Wirtschaftsprüfung im Jahr 2020 stand fest: Die IT-Prozesse der LBS NordOst AG mussten regulatorisch belastbarer und organisatorisch einheitlicher werden. Statt vieler Insellösungen sollte eine zentrale cloud-basierte ITSM-Lösung eingeführt werden.

ZIELE

Ziel war es, die IT-Prozesse organisatorisch zu vereinheitlichen, transparenter zu gestalten und regulatorisch sicherer zu machen.

NUTZUNG

- Freshservice als zentrale ITSM-Lösung
- Module: Incident-, Problem-, Change- und Asset-Management sowie Wissensdatenbank
- Cloud-basierte Architektur mit regulatorischer Absicherung
- Zusätzliche Schnittstellen zur Erweiterung des Asset-Managements

MEHRWERT

- Einheitliche und transparente IT-Prozesse
- Zentrale Datenbasis für bessere Auswertungen und Kapazitätsmanagement
- Erhöhte regulatorische Sicherheit und Nachvollziehbarkeit
- Intuitive Benutzeroberfläche mit hoher Akzeptanz im Team
- Grundlage für weitere Digitalisierungsschritte

BESONDERHEITEN IM PROJEKT

- Schrittweise Einführung mit Testsystem und gestaffeltem Rollout
- Kombination aus technischer Implementierung und organisatorischer Begleitung
- Hoher Fokus auf regulatorische Anforderungen im Finanzsektor

ERKENNTNISSE

- Der Projekterfolg basierte auf der klaren Definition der Prozesse vor der Toolauswahl
- Zeit für Testphasen ist entscheidend für Qualität und Akzeptanz
- Eine enge, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Implementierungspartner ist zentral für nachhaltigen Erfolg

FAZIT

Die LBS NordOst AG hat mit der Einführung von Freshservice ein stabiles, zentrales System geschaffen, das Struktur, Transparenz und Sicherheit in den Arbeitsalltag bringt. Rund 40 Mitarbeitende arbeiten heute erfolgreich mit der Lösung, die eine deutliche organisatorische und technische Weiterentwicklung ermöglicht. Durch die Modernisierung der IT-Strukturen, die Vereinheitlichung von Prozessen und die effiziente Umsetzung regulatorischer Anforderungen entstand in enger und professioneller Zusammenarbeit mit performio eine nachhaltige Lösung, die Effizienz fördert und die Grundlage für weitere Digitalisierungsschritte legt.

