



## Case Study

# Von Komplexität zu Klarheit: Erfolgreiche ITSM-Einführung bei Löwenstein Medical

Mit performio als Implementierungspartner schafft Löwenstein Medical klare Strukturen und optimierte Prozesse für ein zukunftsfähiges IT-Service-Management.

## AUSGANGSLAGE

Die Löwenstein Medical Gruppe zählt zu den führenden Medizintechnikunternehmen in Deutschland und beschäftigt derzeit über 3.000 Mitarbeitende. Um eine einheitliche Struktur, effiziente Prozesse und eine zentrale Steuerung sicherzustellen, entschied sich die Geschäftsführung der Löwenstein Medical Gruppe bereits im Jahr 2021, den Prozess zur Auswahl und Einführung eines geeigneten ITSM-Tools zu starten. Nach der Evaluierungsphase in 2022 fiel die Wahl auf Freshservice, die ITSM-Lösung von Freshworks. Für die Implementierung entschied man sich für ein gemeinsames Projekt mit der performio GmbH.

## ZIELE

Die Ziele waren, Wissen zu bündeln, Prozesse zu vereinheitlichen und die Zusammenarbeit zu stärken.

### NUTZUNG

- Request-, Incident- und Change Management
- Mitarbeiterportal
- Problem Management
- CMDB & Asset Management in Planung

### MEHRWERT

- Mehr Transparenz über Tickets und Prozesse
- Schnellere Bearbeitung dank Automatisierung
- Höhere Zufriedenheit durch Statusinformationen
- Stabile Systemverfügbarkeit
  - Deutlich verkürzte Reaktionszeiten
  - Sehr gute Nutzerbewertung
  - Intuitiv und leicht erlernbar

### BESONDERHEITEN IM PROJEKT

- Skalierbare Architektur
  - API-Schnittstellen
  - Compliance-Konformität
  - Automatisierte Workflows
- Nächste Schritte:
- Ausbau des Asset Managements und Configuration Management Database (CMDB)

### ERKENNTNISSE

- Sehr gute Zusammenarbeit mit performio, besonders durch festen Ansprechpartner auch über das Projekt hinaus.
- Klare, standardisierte Prozesse sind entscheidend für Transparenz und Zusammenarbeit.
- Wertvolle gesellschaftsübergreifende Zusammenarbeit in einem Ticketsystem

## FAZIT

Die Einführung von Freshservice bei der Löwenstein Medical Gruppe ist ein Beispiel für erfolgreiche ITSM-Implementierung. Gemeinsam mit performio als Partner wurde ein zentrales System geschaffen, das nicht nur Transparenz und Effizienz fördert, sondern auch die Zusammenarbeit erheblich verbessert. Die Implementierung bildet die Grundlage für eine nachhaltige und zukunftssichere IT-Service-Strategie, die den Anforderungen eines dynamischen Marktes gewachsen ist. Derzeit arbeiten rund 100 Freshservice-Agenten und über 100 Business-Agenten aus den Fachbereichen aktiv mit dem neuen System.

