



Interview

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.

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 ein zentrale cloud-basierte ITSM-Lösung eingeführt werden. Im Gespräch erläutert Olaf Meyer (Leiter IT-Service und Betrieb), warum die Wahl auf Freshservice fiel, wie die Einführung organisatorisch und technisch aufgesetzt wurde, wo Herausforderungen lagen und welche Effekte heute sichtbar sind.

WAS WAR DER AUSLÖSER, EIN NEUES ITSM-SYSTEM EINZUFÜHREN?

Olaf Meyer: Die Wirtschaftsprüfung 2020 zeigte, dass unsere IT-Prozesse in Bereichen wie Incident- und Change-Management zu stark auf individuellen Lösungen basierten. Wir wollten die Abläufe vereinheitlichen, transparenter gestalten und regulatorisch sicherer machen. Das Ziel war klar: ein gemeinsames System für den gesamten IT-Bereich, das sowohl fachlich als auch organisatorisch überzeugt.

WARUM FIEL DIE ENTSCHEIDUNG AUF FRESHSERVICE?

Olaf Meyer: Wir haben uns mehrere Systeme angesehen, praxisnahe Testszenarien entwickelt und Anbieter verglichen. Freshservice hat uns durch die intuitive Bedienung, den modularen Aufbau und das wirtschaftliche Gesamtpaket überzeugt. Besonders wichtig war uns, dass zentrale Prozesse wie Ticket-, Problem-, Change- und Asset-Management nahtlos ineinandergreifen.



performio war unser zentraler Partner bei der Einführung. Der enge Austausch, die feste Ansprechpartnerstruktur und die praxisnahe Unterstützung haben maßgeblich zum Projekterfolg beigetragen.



WIE VERLIEF DIE EINFÜHRUNG DES SYSTEMS?

Olaf Meyer: Die Einführung startete 2021 mit einem Testsystem. Wir gingen schrittweise vor: Zuerst Incident- und Problemmanagement, dann Change- und Asset-Management sowie die Wissensdatenbank. Der produktive Start erfolgte im März 2022. Wichtig war uns, die Teams früh einzubinden, so konnten wir das System praxisnah konfigurieren und die Akzeptanz von Anfang an sichern.



WELCHE ROLLE SPIELTE PERFORMIO IM IMPLEMENTIERUNGSPROZESS?

Olaf Meyer: performio war unser zentraler Partner bei der Einführung. Zum einen unterstützte das Team bei der vertraglichen und regulatorischen Absicherung der Cloud-Lösung. Dies war ein entscheidender und kritischer Punkt für uns als Kreditinstitut. Zum anderen begleitete performio den gesamten Implementierungsprozess technisch und organisatorisch, von der Systemkonfiguration über Schulungen bis hin zu regelmäßigen Projektabstimmungen. Besonders wertvoll war der enge Austausch. Wir hatten feste Ansprechpartner, kurze Wege und eine sehr partnerschaftliche Zusammenarbeit. Das hat maßgeblich zum Projekterfolg beigetragen.

WELCHE POSITIVEN VERÄNDERUNGEN HABEN SIE SEIT DER EINFÜHRUNG WAHGENOMMEN?

Olaf Meyer: Heute arbeiten rund 40 Kolleginnen und Kollegen täglich mit Freshservice – Tendenz steigend. Die Abläufe sind klar strukturiert, die Prozesse transparent, und wir haben eine einheitliche Datenbasis. Das erleichtert die Auswertung, das Kapazitätsmanagement und die regulatorische Dokumentation enorm. Auch die Benutzeroberfläche wird sehr geschätzt. Sie ist modern, intuitiv und sorgt für eine hohe Akzeptanz im Team.

WELCHE ERKENNTNISSE HABEN SIE AUS DEM PROJEKT GEWONNEN?

Olaf Meyer: Der Schlüssel war, erst unsere Prozesse sauber zu definieren, bevor wir das Tool ausgewählt haben. Dieses Vorgehen hat sich absolut bewährt. Natürlich gab es Herausforderungen – etwa beim Asset-Management, das wir über zusätzliche Schnittstellen ergänzt haben –, aber unterm Strich überwiegt das Positive deutlich. Wir würden vieles genauso wieder machen, vielleicht nur noch mehr Zeit in die Testphase investieren.

“Freshservice ist heute aus unserem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Wir haben ein stabiles, zentrales System, das Struktur, Transparenz und Sicherheit bietet – ein echter Gewinn für unsere gesamte IT.“

WIE LAUTET IHR FAZIT NACH DREI JAHREN MIT FRESHSERVICE?

Olaf Meyer: Freshservice ist heute aus unserem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Wir haben ein stabiles, zentrales System, das Struktur, Transparenz und Sicherheit bietet. Mit performio hatten wir von Anfang an den richtigen Partner an unserer Seite. Die Zusammenarbeit war lösungsorientiert, menschlich und professionell und das Ergebnis spricht für sich. Wir sind organisatorisch und technisch auf einem neuen Niveau angekommen.

ZUSAMMENFASSUNG

Mit Freshservice hat die LBS NordOst AG ihre IT-Strukturen modernisiert, Prozesse vereinheitlicht und regulatorische Anforderungen effizient umgesetzt. Dank der engen Zusammenarbeit mit performio entstand eine nachhaltige Lösung, die den Arbeitsalltag erleichtert und die Grundlage für weitere Digitalisierungsschritte schafft.

ÜBER DIE LBS NORDOST

Die LBS NordOst ist die Bausparkasse der Sparkassen in Nord- und Ostdeutschland und ist mit ihren rund 800 Mitarbeitenden Marktführer in dieser Region. Sie unterstützt Privatkunden beim Aufbau von Wohneigentum. Mit einem starken Vertriebsnetz aus Sparkassen und eigenen Beratungsstellen steht die LBS NordOst für regionale Nähe, verlässliche Beratung und individuelle Lösungen rund ums Bausparen und die Immobilienfinanzierung.

