

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.

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. Über ihre Erfahrungen im Projekt berichten Hakan Kilic, IT-Service Manager und Werner Schrenk, Head of IT Service Management bei der Löwenstein Medical Gruppe.

WARUM HABEN SIE SICH FÜR EINE ITSM-LÖSUNG ENTSCHEIDEN?

Hakan Kilic: Das Hauptziel war ein gemeinsames Ticketmanagement. Vor der Einführung hatte jede unserer Gesellschaften ihr eigenes Ticketsystem. Die Herausforderung bestand darin, diese mit performio nach und nach in ein gemeinsames ITSM-System zu überführen. Nach der erfolgreichen Implementierung arbeiten heute rund 100 Freshservice-Agenten und über 100 Business-Agenten aus den Fachbereichen aktiv mit dem neuen System.

Werner Schrenk: Neben den genannten Gründen sehe ich das ITSM-Tool als Basis für eine gesellschafts- und standortübergreifende Zusammenarbeit der IT-Abteilungen und als einen wesentlichen Baustein für die Group IT Organisation.

WIE VERLIEF DIE ZUSAMMENARBEIT MIT PERFORMIO WÄHREND DER IMPLEMENTIERUNG?

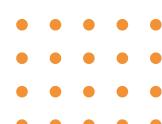
Hakan Kilic: Die Zusammenarbeit habe ich als Projektleiter als sehr gut empfunden. Ich hatte jederzeit einen Ansprechpartner, der mir bei Fragen weiterhelfen konnte. Wir hatten klare Ziele und Anforderungen, die umgesetzt wurden. Änderungen und Prioritäten wurden transparent kommuniziert, die Reaktion auf Änderungswünsche war schnell. Besonders haben wir die respektvolle und offene Kommunikation geschätzt.

Werner Schrenk: Ich kann ebenfalls die Kompetenz hervorheben. Die Reaktionszeiten waren sehr schnell, Probleme wurden gut gelöst. Auch im Nachgang, als ich Fragen zur Konfiguration oder zu Reports hatte, bekam ich stets kompetente Antworten. Das war sehr hilfreich.


„Die Zusammenarbeit mit performio war jederzeit offen, transparent und vertrauensvoll. Änderungswünsche wurden schnell umgesetzt – wir fühlten uns immer bestens betreut.“


GAB ES BESONDERE HERAUSFORDERUNGEN?

Hakan Kilic: Bei Einführungsprojekten ist das Tool nur ein Teil des Erfolgs – die eigentliche Herausforderung liegt oft darin, die Konfiguration optimal an die jeweilige Organisation anzupassen. Bei uns war es weniger die Technik, sondern die Abstimmung interner Themen, die uns gefordert hat. Umso wichtiger ist für uns die Rolle von performio als Partner. Wir wünschen uns künftig noch mehr strategische Impulse und eine klare Rückmeldung, wie ein Ansatz noch optimiert werden kann.



WELCHE MODULE NUTZEN SIE AM INTENSIVSTEN?

Werner Schrenk: Am häufigsten nutzen wir Request Management, Incident Management und Change Management. Auch das Anwenderportal spielt eine wichtige Rolle. Problem Management nutzen wir bislang noch wenig. Zukünftig wollen wir uns stärker mit Asset Management und Configuration Management Database (CMDB) beschäftigen.

WELCHE POSITIVEN VERÄNDERUNGEN HABEN SIE SEIT DER EINFÜHRUNG WAHRGENOMMEN?

Werner Schrenk: Der größte Vorteil ist die Transparenz. Wir haben endlich alles in einem System, können gesellschaftsübergreifend Tickets und Service Requests vergleichen und die Arbeitsweisen der einzelnen Gesellschaften sichtbar machen.

Hakan Kilic: Durch automatisierte Workflows und Ticketzuweisungen haben wir zudem schnellere Reaktionszeiten. Ursachenanalysen sind nun besser möglich, die Kundenzufriedenheit ist gestiegen – auch weil Statusmeldungen und Updates transparenter sind. Das System läuft sehr stabil, seit der Einführung gab es praktisch keine Ausfälle.

WIE BEWERTEN IHRE MITARBEITER DIE BENUTZERFREUNDLICHKEIT?

Hakan Kilic: Die Benutzerfreundlichkeit ist hoch. Die Lösung ist übersichtlich, die Masken sind so konfiguriert, dass sie gut angenommen werden. Auch die Erweiterung mit den Geschäftsbereichen läuft stabil.

Werner Schrenk: Ich habe das System als intuitiv empfunden – sowohl aus Anwendersicht als auch als Agent. Man findet sich schnell zurecht, kann Reports und Dashboards ohne lange Schulungen erstellen. Das ist ein großer Vorteil.



Klare, dokumentierte Prozesse sorgen heute für mehr Effizienz und Nachvollziehbarkeit im IT-Betrieb – ein echter Gewinn für unser gesamtes Team.



WAS HABEN SIE PERSÖNLICH AUS DEM PROJEKT MITGENOMMEN?

Hakan Kilic: Die Bedeutung klarer, standardisierter und dokumentierter Prozesse. Sie sorgen für Effizienz, Transparenz und Nachvollziehbarkeit im IT-Betrieb. Außerdem hat sich die Zusammenarbeit zwischen IT und Fachbereichen verbessert. Eine wichtige Erkenntnis war auch, wie wertvoll die gesellschaftsübergreifende Zusammenarbeit in einem Ticketsystem ist.

Werner Schrenk: Für mich ist wichtig, dass wir über die reine Projektdurchführung hinaus auch Impulse von performio als Partner bekommen. Wir wünschen uns noch mehr Beratung, Einblicke in Best Practices aus anderen Branchen und Transparenz über die Roadmap von Freshworks. So kann sich eine noch stärkere, strategische Partnerschaft mit performio entwickeln.

ÜBER LÖWENSTEIN MEDICAL

Die Löwenstein Medical Gruppe zählt zu den führenden Medizintechnikunternehmen in Deutschland. Neben der Versorgung von Patientinnen und Patienten mit schlafbezogenen Atemstörungen sowie der damit verbundenen Schlafdiagnostik ist das Unternehmen ebenfalls auf die Entwicklung und den Vertrieb spezieller medizinischer Geräte für die Bereiche Anästhesie, Neonatologie und Intensivbeatmung spezialisiert. Die Löwenstein Medical Gruppe beschäftigt derzeit über 3.000 Mitarbeitende.

