



## Struktur statt E-Mail-Chaos

Wie die Stadtnetze Münster mit performio ihre Services neu organisieren

Die Stadtnetze Münster standen vor der Herausforderung, eine stetig wachsende Zahl an Anfragen rund um den Glasfaserausbau effizient zu bearbeiten – ohne Transparenz, ohne klare Zuständigkeiten und ausschließlich über E-Mail. Mit der Einführung einer Service-Management-Lösung und der Unterstützung von performio wurde ein zentrales Ticketsystem etabliert, das erstmals Übersicht, Struktur und Automatisierung ermöglicht. Im Interview berichtet Jan Bläs, Projekt- und Prozessmanager, über Ausgangslage, Projektverlauf, Herausforderungen im öffentlichen Umfeld sowie über die Mehrwerte und Learnings aus einem Jahr produktivem Betrieb.

### WAS WAR DER AUSGANGSPUNKT FÜR DIE EINFÜHRUNG EINES TICKETSYSTEMS BEI DEN STADTNETZEN MÜNSTER?

Jan Bläs: Zu Beginn des Jahres 2024 war die Situation geprägt von einer sehr hohen Anzahl an E-Mails und Kundenanliegen, insbesondere im Kontext des Glasfaserausbaus. Es gab keine zentrale Übersicht darüber, wer welche Anfrage bearbeitet, in welchem Status sie sich befindet oder ob sie überhaupt bearbeitet wird. Anfragen kamen über unterschiedliche Kanäle – E-Mail, Telefon, interne Formulare oder sogar informell über den „Flurfunk“. Mit dem Ziel, mehr Struktur und Transparenz zu schaffen, wurde ein internes Projekt zur Einführung eines Ticketsystems gestartet. Als ich im April 2024 bei den Stadtnetzen eingestiegen bin, habe ich dieses Vorhaben gezielt vorangetrieben, um eine strukturierte und nachvollziehbare Arbeitsweise für alle Beteiligten zu ermöglichen.

### WARUM FIEL DIE ENTSCHEIDUNG AUF FRESHDESK UND AUF PERFORMIO ALS IMPLEMENTIERUNGSPARTNER

Jan Bläs: Bei der Marktrecherche hat uns Freshdesk insbesondere durch seine Anpassungsfähigkeit überzeugt. Für uns war wichtig, dass das System modifizierbar ist, ohne tief in technische Speziallösungen oder komplexe Eigenentwicklungen abzurutschen. Gleichzeitig sollte die Oberfläche so intuitiv sein, dass die Mitarbeitenden effizient damit arbeiten können. performio wurde uns als deutscher Partner mit fundierter Service-Management-Expertise empfohlen, insbesondere für die Lösungen von Freshworks. Ausschlaggebend war die Kombination aus technischem Know-how, Beratung auf Augenhöhe und lokalem Support.



Wir haben heute erstmals eine echte Übersicht darüber, was an Anfragen reinkommt und was damit passiert. Das allein ist ein enormer Fortschritt.



### WIE LIEF DAS PROJEKT ZEITLICH AB?

Jan Bläs: Der Vertrag wurde im September 2024 abgeschlossen. Gegen Ende Oktober starteten wir mit dem Setup, der produktive Go-live erfolgte Ende Januar 2025. Seitdem arbeiten wir vollständig mit dem System und haben inzwischen fast ein Jahr Betriebserfahrung gesammelt.

### WIE VIELE MITARBEITENDE ARBEITEN HEUTE MIT FRESHDESK?

Jan Bläs: Insgesamt sind rund 110 Agenten aktiv. Der größte Anteil, rund 80 Nutzer, ist im Glasfaserbereich tätig, teilweise auch in Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern. Klassische „Kunden“ im vertrieblichen Sinne haben wir nicht. Wir bearbeiten ausschließlich Anfragen und Beschwerden rund um Bau- und Glasfaserthemen im Stadtgebiet Münster.



## WELCHE ERWARTUNGEN HATTEN SIE AN PERFORMIO ALS PARTNER?

Jan Bläs: Wir haben vor allem Best Practices erwartet: Wie lassen sich große Mengen an Anfragen sinnvoll strukturieren? Welche Automatisierungen sind realistisch und effizient, ohne einen hohen administrativen Aufwand zu verursachen? performio sollte uns dabei unterstützen, das System so einzurichten, dass es den Arbeitsalltag tatsächlich erleichtert – und genau das wurde auch erfüllt.

## WIE BEWERTEN SIE DEN PROJEKTVERLAUF UND DIE ZUSAMMENARBEIT?

Jan Bläs: Natürlich gab es Herausforderungen, insbesondere aufgrund der Rahmenbedingungen im öffentlichen Dienst, etwa bei IT-Sicherheitsrichtlinien oder E-Mail-Freigaben. Solche Themen erfordern zusätzliche Abstimmungen und verlängern Prozesse. Die Unterstützung durch performio, insbesondere durch den festen Ansprechpartner, war dabei sehr effizient. Probleme wurden strukturiert aufgenommen, Lösungen pragmatisch erarbeitet und wenn nötig auch an Freshworks eskaliert. Die regelmäßigen Jour-fixe-Termine sorgen bis heute für Transparenz und Verbindlichkeit.

Die Zusammenarbeit mit performio ist durchweg positiv: schnelle Reaktionen, klare Kommunikation und pragmatische Unterstützung

## WIE BEURTEILEN SIE DIE FUNKTIONEN VON FRESHDESK?

Jan Bläs: Sehr positiv bewerten wir die Ticketübersicht, die Gruppierung und Zuweisung von Tickets sowie die Automatisierungen. Sobald Prozesse einmal sauber aufgesetzt sind, laufen sie stabil und nachvollziehbar. Auch die Anbindung externer Systeme über Webhooks und APIs funktioniert zuverlässig, etwa zur Abfrage interner Baudatenbanken. Verbesserungsbedarf sehen wir vor allem im administrativen Backend, beispielsweise bei der Filterlogik oder bei systemseitigen Begrenzungen von Feldern. Diese Themen betreffen jedoch eher die Konfiguration als den operativen Betrieb.

## WELCHE MEHRWERTE KONNTEN SIE SEIT DER EINFÜHRUNG KONKRET FESTSTELLEN

Jan Bläs: Der größte Mehrwert liegt eindeutig in der Transparenz: Wir sehen heute, welche Anfragen eingehen, wo Engpässe entstehen und an welchen Stellen Prozesse optimiert werden müssen. Seit August nutzen wir zudem die Analytics-Funktionen intensiver und erstellen monatliche Reports für ausgewählte Bereiche.

## WIE IST DIE AKZEPTANZ BEI DEN MITARBEITENDEN?

Jan Bläs: Die Einführung von Freshdesk wurde von den Mitarbeitenden von Anfang an sehr positiv aufgenommen. Im laufenden Betrieb, wie bei der Etablierung jedes neuen Systems, hat sich gezeigt, dass Prozesse kontinuierlich weiterentwickelt und Verantwortlichkeiten geschärft werden müssen. Das Tool selbst wird dabei durchgehend als hilfreiche Unterstützung wahrgenommen und stand zu keinem Zeitpunkt infrage. Optimierungspotenziale ergeben sich vor allem auf Prozessebene.

## ÜBER DIE STADTNETZE MÜNSTER

Die Stadtnetze Münster sind der kommunale Netzbetreiber für die Stadt Münster und sorgen mit rund 380 Mitarbeitenden für den zuverlässigen Betrieb der Energie- und Wasserversorgungsinfrastruktur. Sie errichten und betreiben die örtlichen Netze für Strom, Erdgas, Trinkwasser sowie leitungsgebundene Wärme (Fern- und Nahwärme). Darüber hinaus verantworten sie unter anderem Leitungsnetze, Umspannwerke und vier Wasserwerke.

