



Integrierter IT-Service-Desk bei Noerr: Freshworks & Five9 im perfekten Zusammenspiel

Mit performio als Implementierungspartner stärkt Noerr sein IT-Service-Management, optimiert Supportprozesse und schafft eine zuverlässige, skalierbare Servicearchitektur für über 1.000 Mitarbeitende.

AUSGANGSLAGE

Noerr zählt zu den führenden europäischen Kanzleien und berät Unternehmen, Finanzinstitute sowie öffentliche Organisationen in allen zentralen wirtschaftsrechtlichen Fragen. Das Unternehmen stand vor der Aufgabe, den internen IT-Service-Desk technologisch neu aufzustellen. Mit Freshservice wurde eine intuitive, flexibel administrierbare ITSM-Plattform eingeführt. Ergänzend entschied sich Noerr für Five9 als professionelle Callcenter-Lösung, um den telefonischen Support effizient abzubilden. Für Implementierung, Integration und Weiterentwicklung wurde performio als zentraler Partner gewählt – insbesondere für die enge Integration von Freshservice und Five9 über eine speziell entwickelte Integration.

ZIELE

Ziel war der Aufbau eines integrierten IT Service Desks, in dem telefonische Anfragen nahtlos in strukturierte ITSM-Prozesse überführt werden.

NUTZUNG

- Freshservice als zentrales ITSM-System
- Five9 als Callcenter-Lösung
- Incident-, Change-, Asset- und Service-Portal-Nutzung
- Telefonischer Support für circa 1.000 Mitarbeitende
- Rund 125 Service-Management-Agenten und etwa zehn Callcenter-Agenten

MEHRWERT

- Direkte Ticketanlage aus eingehenden Anrufen
- Automatische Übergabe von Anruferdaten an Freshservice
- Einheitlicher Supportprozess über Telefon und ITSM
- Zentrale Ansagen bei Major Incidents
- Wiederverbinden mit dem zuletzt gesprochenen Agenten

BESONDERHEITEN IM PROJEKT

- Entwicklung und Implementierung einer Freshservice-Five9-Integration
- Fokus auf einfache, agentenfreundliche Callannahme
- Klare Rollenverteilung mit dedizierten Ansprechpartnern für die jeweilige Lösung
- Agiler, strukturiert gesteuerter Projektansatz

ERKENNTNISSE

- Frühzeitige Prozessdefinition ist entscheidend
- Klare Verantwortlichkeiten beschleunigen Projekte
- Integration von ITSM und CTI schafft echten Mehrwert
- Auch komplexe Integrationen lassen sich schnell und reibungslos realisieren

FAZIT

Die Einführung von Freshservice und Five9 hat Noerr ein modernes, transparentes und effizienteres IT-Service-Management ermöglicht. In enger Zusammenarbeit mit performio entstand eine stabile, zukunftssichere Servicearchitektur, die die IT spürbar entlastet und die Supportprozesse verbessert. Trotz einzelner Optimierungspotenziale zeigt das Projekt, dass die gewählte Lösung und die partnerschaftliche Zusammenarbeit eine solide Grundlage für weiteres Wachstum und kontinuierliche Prozessoptimierung bilden.

