

## 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.

Noerr stand vor der Herausforderung, eine professionelle und zukunftssichere ITSM- und Callcenter-Lösung für den internen IT-Service-Desk zu etablieren. Nach dem Einsatz einer Open-Source-Variante von OTRS und wachsendem funktionalem Bedarf entschied sich das Unternehmen für Freshservice als ITSM-Plattform und im nächsten Schritt für Five9 als Callcenter-Lösung.

Freshservice überzeugte durch seine intuitive Bedienbarkeit und die Möglichkeit, das System ohne spezialisierte Entwicklerressourcen zu betreiben. Für den telefonischen Support des IT-Service-Desks wurde mit Five9 ergänzend eine professionelle Callcenter-Lösung eingeführt. Ziel war es, Anrufe effizient anzunehmen und direkt in strukturierte ITSM-Prozesse zu überführen.

Nach ersten Erfahrungen mit dem Herstellersupport von Freshworks entschied sich Noerr bewusst für performio als Implementierungs-, Integrations- und Betreuungspartner. performio begleitet das Unternehmen seither nicht nur operativ, sondern übernimmt insbesondere bei der Integration von Five9 in Freshservice eine zentrale Rolle, inklusive einer eigens entwickelten Integration.

Im Interview berichtet Christian Dorsch, Head of IT Workplace, über den Aufbau des integrierten IT-Service-Desks bei Noerr sowie die Zusammenarbeit mit performio.



Das Integrationsprojekt war sehr strukturiert aufgesetzt und verlief insgesamt reibungslos. Für mich als Verantwortlichen war die Zusammenarbeit äußerst angenehm, sie hat viel Spaß gemacht.



### WARUM HABEN SIE SICH URSPRÜNGLICH FÜR EINE ZUSAMMENARBEIT MIT PERFORMIO ENTSCIEDEN?

Christian Dorsch: Wir haben Freshservice zunächst eigenständig eingeführt, nachdem wir festgestellt hatten, dass unsere bisherige ITSM-Lösung funktional nicht mehr ausreichte. Während Freshservice uns durch seine intuitive Bedienbarkeit überzeugte, entsprach der direkte Herstellersupport nicht vollständig unseren Erwartungen.

Wir haben daher einen Partner gesucht, der unsere Umgebung versteht, schnell reagieren kann und uns langfristig als fachlicher Sparringspartner begleitet. Mit performio haben wir genau diese Kombination aus technischer Kompetenz, Verlässlichkeit und Nähe gefunden.

### WIE HABEN SIE DIE ZUSAMMENARBEIT MIT PERFORMIO IM PROJEKT UND DANACH ERLEBT?

Christian Dorsch: Die Zusammenarbeit war durchweg sehr positiv. performio hat schnell, zuverlässig und lösungsorientiert agiert. Besonders hilfreich war die klare Rollenverteilung mit dedizierten Ansprechpartnern für Freshservice und Five9. Ein zentrales Projektziel war die Entwicklung einer Freshservice-Five9-Integration, mit der Agenten Anrufe direkt annehmen und Tickets automatisch erstellen können. Diese Anforderung wurde gemeinsam erfolgreich umgesetzt. Der Support ist zuverlässig und reaktionsschnell. Auch nach dem Go-Live fühlen wir uns gut begleitet – sowohl fachlich als auch operativ.





## WELCHE ROLLE SPIELEN FRESHSERVICE UND FIVE9 HEUTE IN IHREM SUPPORT-ÖKOSYSTEM?

Christian Dorsch: Freshservice ist unser zentrales ITSM-Tool und wird von rund 125 Agenten genutzt, insbesondere für Incident-, Change-, Asset- und Service-Portal-Prozesse. Five9 setzen wir mit etwa zehn Agenten als Callcenter-Lösung für unseren IT-Service-Desk ein, der rund 1.000 Mitarbeitende betreut. Die Kombination beider Systeme ist für uns entscheidend, da Anrufe ein zentraler Eingangskanal im IT-Support sind.

## WAS ZEICHNET DIE VON PERFORMIO ENTWICKELTE FIVE9–FRESHSERVICE-INTEGRATION AUS?

Christian Dorsch: Der Fokus lag klar auf der Vereinfachung der Agentenarbeit. Durch den performio Connector können Anrufe direkt in Freshservice verarbeitet werden – inklusive automatischer Ticketanlage und Befüllung der Anruferdaten. Prozessual funktioniert die Integration gut, technisch sehen wir aktuell noch etwas Optimierungspotenzial, insbesondere bei Stabilität und Usability. Insgesamt ist die Integration sehr solide, mit klarer Perspektive für Weiterentwicklungen.

## WELCHEN MEHRWERT BIETET FIVE9 IM ZUSAMMENSPIEL MIT FRESHSERVICE?

Christian Dorsch: Five9 hat sich als zuverlässige Callcenter-Lösung bewährt. Besonders wertvoll sind die effiziente Call-Aannahme, die enge Integration in Freshservice zur Ticketanlage, sowie die Möglichkeit bei Major Incidents zentrale Ansagen zu schalten.

Sehr positiv wird auch aufgenommen, dass Anrufer automatisch wieder mit demselben Agenten verbunden werden können.



Five9 erfüllt genau das, was wir brauchten: eine professionelle Call-Lösung, integriert in unsere ITSM-Prozesse.



## WIE BEWERTEN IHRE AGENTEN DIE GESAMTLÖSUNG?

Christian Dorsch: Freshservice wird von den Agenten und Mitarbeitenden als sehr intuitiv wahrgenommen, Five9 ist für Administratoren deutlich komplexer. Einschränkungen ergeben sich aktuell lediglich durch fehlende iPhone-Unterstützung, gelegentliche Browser-Stabilitätsprobleme und Update-Prozesse.

## WELCHE LEARNINGS NEHMEN SIE PERSÖNLICH AUS DEM PROJEKT MIT?

Christian Dorsch: Wir haben gelernt, wie wichtig frühe Prozessdefinition, klare Rollenverteilung und enge Abstimmung sind. Gleichzeitig hat das Projekt gezeigt, dass sich auch komplexe Integrationen in einem schlanken, agilen Ansatz erfolgreich umsetzen lassen.

## ÜBER NOERR

Noerr zählt zu den führenden europäischen Kanzleien und berät Unternehmen, Finanzinstitute sowie öffentliche Organisationen in allen zentralen wirtschaftsrechtlichen Fragen. Mit mehr als 1.000 Mitarbeitenden an zehn Standorten verbindet die Kanzlei exzellente juristische Expertise mit technologischer Innovationskraft und hoher Serviceorientierung. Sie steht für klare strategische Beratung, effiziente Prozesse und höchste Qualitätsstandards.

