



Case Study

Effizienz in der Cloud: Heel richtet ITSM neu aus

Mit performio als Implementierungspartner etabliert die Heel GmbH ein modernes, cloud-basiertes IT-Service-Management mit klaren Strukturen, hoher Benutzerfreundlichkeit und messbarer Kundenzufriedenheit.

AUSGANGSLAGE

Die Heel GmbH ist ein international tätiges pharmazeutisches Unternehmen mit rund 1.300 Mitarbeitenden und Vertretungen in über 50 Ländern. Nach der strategischen Neuausrichtung auf Cloud-Lösungen stand fest: Auch das IT-Service-Management soll modernisiert und in die Cloud gebracht werden.

ZIELE

Ziel war es eine moderne, leistungsfähige und wirtschaftlich sinnvolle ITSM-Lösung zu finden, die sich nahtlos in bestehende Prozesse integrieren lässt, Transparenz für die Anwender schafft und gleichzeitig Raum für zukünftige Erweiterungen bietet.

NUTZUNG

- Request-, Incident- und Change Management
- Mitarbeiterportal
- Problem Management
- Servicekatalog
- Wissensmanagement
- CMDB & Asset Management in Planung

MEHRWERT

- Deutlich bessere Transparenz über Anfragen und Prozesse
- Schnellere Bearbeitung dank Automatisierung
- Hohe Nutzerzufriedenheit durch intuitive Bedienung
- Flexible, skalierbare Cloud-Architektur
- Verbesserte Prozessqualität durch ITIL-orientierte Strukturen

BESONDERHEITEN IM PROJEKT

- Moderne Cloud-Architektur passend zur Unternehmensstrategie
- Nahtlose Integration neuer ITSM-Module
- Organisatorische Prozessoptimierungen
- Aufbau eines zentralen Servicekatalogs
- Implementierung der Wissensdatenbank

ERKENNTNISSE

- Die Zusammenarbeit war sehr professionell, zuverlässig und effektiv und ermöglichte eine Einführung innerhalb von acht Wochen.
- Eine feste Ansprechpartnerstruktur sowie klare, standardisierte Prozesse sorgten für hohe Projektgeschwindigkeit und Transparenz.
- Durch die intuitive Bedienung entwickelte sich schnell ein breiter Zuspruch im Unternehmen.

FAZIT

Die Einführung von Freshservice bei Heel ist ein Beispiel für eine erfolgreiche und schnelle ITSM-Implementierung auf einer modernen Cloud-Basis. Gemeinsam mit performio wurde ein zukunftssicheres System geschaffen, das Transparenz, Effizienz und eine hohe Nutzerzufriedenheit ermöglicht. Dank der klaren Cloud-Strategie und der engen Zusammenarbeit mit performio konnte das neue ITSM-System innerhalb von nur acht Wochen live gehen. Seitdem profitieren Kunden und interne Mitarbeitende von strukturierten Prozessen und der Möglichkeit, Anfragen über den Servicekatalog ähnlich einem Webshop effizient zu stellen.

