



Interview

Mehr Stabilität, weniger Ausfälle, höhere Effizienz

Der Europäische Hof Heidelberg setzt seit 2012 auf performio für eine leistungsfähige und sichere IT



Der Europäische Hof
Heidelberg
PRIVATHOTEL SEIT 1865

Der Europäische Hof ist ein familiengeführtes 5-Sterne-Superior-Hotel mit langjähriger Tradition und einem hohen Anspruch an Service und Gastfreundschaft. Die IT im Europäischen Hof Heidelberg war über Jahre hinweg organisch gewachsen und geprägt von Insellösungen, fehlender Standardisierung sowie begrenzter Transparenz. Gleichzeitig stiegen die Anforderungen an Verfügbarkeit, Sicherheit und Effizienz im laufenden Hotelbetrieb kontinuierlich. Vor diesem Hintergrund wurde ein verlässlicher IT-Partner gesucht, der sowohl den operativen Betrieb stabilisiert als auch strategische Weiterentwicklungen begleitet. Seit 2012 ist performio dieser Partner an der Seite des Europäischen Hofes und unterstützt die kontinuierliche Weiterentwicklung der IT.

Im Interview berichtet Sergej Schneider, IT-Techniker im Europäischen Hof, über die Ausgangssituation, die Zusammenarbeit mit performio sowie die umgesetzten Maßnahmen.

WELCHE ROLLE HABEN SIE IN BEZUG AUF IT-ENTSCHEIDUNGEN UND DIE ZUSAMMENARBEIT MIT PERFORMIO?

Sergej Schneider: Ich bin bei uns im Europäischen Hof der IT-Verantwortliche, wirke maßgeblich bei IT-Entscheidungen mit und arbeite seit 2012/2013 eng mit performio zusammen.

WAS WAR DER URSPRÜNGLICHE ANLASS FÜR DIE SUCHE NACH EINEM IT-PARTNER?

Sergej Schneider: Unsere IT war historisch gewachsen, mit mehreren Insellösungen und wenig Standardisierung. Es gab keine zentrale Steuerung und nur begrenzte Transparenz. Gleichzeitig wollten wir unsere IT-Struktur modernisieren, die Ausfallsicherheit erhöhen und interne Ressourcen entlasten. Zudem hatten wir langsame Reaktionszeiten im Support sowie Sicherheitslücken und eine begrenzte Skalierbarkeit der Systeme.

WELCHE ERWARTUNGEN HATTEN SIE AN EINEN EXTERNEN IT-DIENSTLEISTER?

Sergej Schneider: Wir haben einen Partner gesucht, der strategisch berät und operativ zuverlässig umsetzt, mit klaren SLAs, hoher Verfügbarkeit und persönlicher, proaktiver Betreuung. Entscheidend waren für uns außerdem Reaktionsgeschwindigkeit, Transparenz, sowie ein ganzheitlicher Ansatz in Bezug auf Infrastruktur und Sicherheit.

WARUM HABEN SIE SICH FÜR PERFORMIO ENTSCIEDEN?

Sergej Schneider: Die Kombination aus fachlicher Kompetenz, klarer Kommunikation und einem strukturierten Lösungskonzept hat uns überzeugt, insbesondere die persönliche und individuelle Betreuung sowie Beratung.



Das Know-How von performio, die klare Kommunikation, das strukturierte Lösungskonzept sowie die persönliche und individuelle Betreuung und Beratung haben uns überzeugt.



WIE HABEN SIE DIE ONBOARDING-PHASE UND DIE UMSETZUNG ERLEBT?

Sergej Schneider: Die Onboarding-Phase war sehr strukturiert und professionell. Bestandsaufnahme und Umsetzung waren klar priorisiert und jederzeit nachvollziehbar. Die Umsetzung verlief reibungslos, von Lieferung bis Integration. Die Umstellung erfolgte weitgehend störungsfrei.



GAB ES HERAUSFORDERUNGEN IM PROJEKTVERLAUF?

Sergej Schneider: Teilweise bei der Integration bestehender Systeme und Schnittstellen, die jedoch durch enge Abstimmung, transparente Kommunikation, klare Verantwortlichkeiten und pragmatische Lösungen gut gemeistert wurden.

HAT PERFORMIO IHRE TEAMS ENTLASTET?

Sergej Schneider: Ja deutlich, insbesondere im operativen Tagesgeschäft und im Support. Unsere Teams können sich stärker auf ihre Kernaufgaben konzentrieren.

WELCHE HARDWARE- UND SOFTWARE-LÖSUNGEN BEZIEHEN BZW. NUTZEN SIE ÜBER PERFORMIO?

Sergej Schneider: Wir beziehen und nutzen eine umfassende IT-Infrastruktur, darunter unter anderem Arbeitsplatz-rechner, Drucker, Server- und Storage-Lösungen, Netzwerkkomponenten wie Switches und Firewall-Geräte sowie USV-Geräte zur Absicherung der Stromversorgung. Auf Softwareseite arbeiten wir u. a. mit Microsoft Office 365 und einem zentralen Passwortdepot.

ERFÜLLEN DIE LÖSUNGEN IHRE ANFORDERUNGEN?

Sergej Schneider: Ja, absolut. Die Lösungen sind passgenau auf unsere Anforderungen abgestimmt. Die Systeme laufen zuverlässig, Anwendungen sind schnell verfügbar und unsere Mitarbeitenden können ohne Unterbrechungen arbeiten. Gerade im Tagesgeschäft laufen Prozesse flüssiger und es gibt deutlich weniger Störungen.

WELCHE SICHERHEITSMASSNAHMEN WURDEN UMGESETZT?

Sergej Schneider: Moderne Firewall-Lösungen, ein strukturiertes Backup-Konzept, zentrales Passwortmanagement sowie klare Zugriffsregelungen und aktuelle Sicherheitssoftware. Dadurch fühlen wir uns heute deutlich besser abgesichert und die Transparenz und Struktur haben sich erheblich verbessert.

WIE WÜRDEN SIE DIE ZUSAMMENARBEIT MIT PERFORMIO BESCHREIBEN?

Sergej Schneider: Die Zusammenarbeit mit performio ist gut organisiert. Fortschritte und nächste Schritte waren durchgehend klar ersichtlich. Insgesamt erleben wir die Zusammenarbeit als partnerschaftlich, professionell und auf Augenhöhe.



Dank der Zusammenarbeit mit performio profitieren wir von einer deutlich höheren Systemstabilität und -verfügbarkeit, schnelleren Prozessen sowie verbesserten Reaktions- und Lösungszeiten.



WELCHE VERBESSERUNGEN KONNTEN SIE SEIT DER ZUSAMMENARBEIT MIT PERFORMIO FESTSTELLEN?

Sergej Schneider: Seit der Zusammenarbeit haben wir eine deutlich höhere Systemstabilität, schnellere Prozesse und spürbar reduzierte Ausfallzeiten. Auch die Reaktions- und Lösungszeiten im Support haben sich verbessert, die Systemverfügbarkeit ist gestiegen und Störungen treten deutlich seltener auf. Dadurch konnten wir unsere internen Abläufe insgesamt beschleunigen.

WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DEM SUPPORT DURCH PERFORMIO?

Sergej Schneider: Sehr zufrieden. Der Support durch performio ist zuverlässig und lösungsorientiert. Unsere Mitarbeitenden schätzen insbesondere die sehr gute Erreichbarkeit der Ansprechpartner sowie deren Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit. Reaktionszeiten sind schnell und effizient, Tickets werden zeitnah bearbeitet und nachhaltig gelöst.





GIBT ES ETWAS, DAS SIE ABSCHLIESSEND HERVORHEBEN MÖCHTEN?

Sergej Schneider: Die Zusammenarbeit mit performio bietet für uns einen klaren Mehrwert. Besonders hervorzuheben ist, dass performio nicht nur technisch umsetzt, sondern unsere Anforderungen und Abläufe versteht und passende, zukunftsorientierte Lösungen mitdenkt.



Die Zusammenarbeit mit performio ist für uns ein klarer Mehrwert. performio versteht unsere Anforderungen und denkt passende, zukunftsorientierte Lösungen mit.



ZUSAMMENFASSUNG

Durch die Zusammenarbeit mit performio konnte die IT im Europäischen Hof deutlich stabilisiert und professionalisiert werden. Systeme laufen zuverlässiger, Ausfallzeiten und Störungen wurden reduziert und interne Abläufe effizienter gestaltet. Darüber hinaus unterstützt performio den Europäischen Hof bei der strategischen Weiterentwicklung der IT und sorgt dafür, dass neue Anforderungen frühzeitig erkannt und gezielt umgesetzt werden.

ÜBER DEN EUROPÄISCHEN HOF HEIDELBERG

Der Europäische Hof Heidelberg ist ein traditionsreiches, familiengeführtes 5-Sterne-Hotel im Herzen von Heidelberg. Das Haus steht für höchste Servicequalität, exklusive Ausstattung und eine lange Geschichte gelebter Gastfreundschaft. Seit Generationen verbindet der Europäische Hof Tradition mit modernem Komfort und legt besonderen Wert auf persönliche Betreuung sowie ein erstklassiges Gästelerlebnis. Sowohl internationale Gäste als auch Geschäftsreisende schätzen die Kombination aus stilvollem Ambiente, individueller Servicekultur und höchsten Qualitätsstandards. Um diesem Anspruch auch hinter den Kulissen gerecht zu werden, spielt eine leistungsfähige und zuverlässige IT eine entscheidende Rolle im täglichen Hotelbetrieb.

GEMEINSAM IHRE IT ZUKUNFTSSICHER GESTALTEN

Sie möchten mit uns zusammenarbeiten oder interessieren sich für ein erstes Gespräch?

Kontaktieren Sie uns gerne unter sales@performio.de

Wir freuen uns darauf, Ihre Anforderungen kennenzulernen und gemeinsam mit Ihnen eine leistungsfähige und sichere IT-Struktur zu entwickeln.

