



Effizienz in der Cloud: Heel richtet ITSM neu aus

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

Nach der strategischen Neuausrichtung auf Cloud-Lösungen stand für die Heel GmbH fest: Auch das IT-Service-Management soll modernisiert werden. 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. Im Gespräch berichtete Michael Boyn, Manager IM Workplace bei Heel, warum die Wahl auf Freshservice fiel, wie die Einführung gemeinsam mit performio gelang und welche Verbesserungen heute sichtbar sind.

WAS WAREN DIE GRÜNDE UND ZIELE FÜR DIE EINFÜHRUNG EINER NEUEN ITSM-LÖSUNG?

Michael Boyn: Unser bisheriges System war eine On-Premise-Lösung und befand sich am Ende seines Lebenszyklus. Da unsere Unternehmensstrategie klar auf Cloud-Technologien ausgerichtet ist, wollten wir auch im IT-Service-Management diesen Schritt gehen. Nach einer Marktanalyse mit mehreren Anbietern hat Freshservice im Hinblick auf unsere fachlichen Anforderungen sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis am besten zu uns gepasst.

WIE HABEN SIE DIE ZUSAMMENARBEIT, KOMMUNIKATION UND PROJEKTSTEUERUNG MIT PERFORMIO WÄHREND DER IMPLEMENTIERUNG ERLEBT?

Michael Boyn: Die Zusammenarbeit war durchweg sehr gut und effektiv. Innerhalb von nur acht Wochen konnten wir das System so weit umsetzen, dass wir produktiv live gehen konnten. Die Kommunikation und Projektsteuerung waren dabei äußerst professionell. Das performio-Team war jederzeit erreichbar und hat auf alle Fragen schnell und zuverlässig reagiert.

WELCHE MODULE ODER FUNKTIONEN DER ITSM-LÖSUNG NUTZEN SIE AKTUELL AM INTENSIVSTEN?

Michael Boyn: Am intensivsten wird das Ticket-Modul genutzt, gefolgt vom Asset Management und Change Management, das wir mit Freshservice neu eingeführt haben. Auch die Wissensdatenbank spielt eine wichtige Rolle.



Ich habe schon mehrere Systeme eingeführt, aber keines ließ sich so einfach umsetzen. Innerhalb von acht Wochen live zu gehen, ist wirklich außergewöhnlich.



WIE VIELE AGENTEN UND MITARBEITENDE BZW. KUNDEN ARBEITEN DERZEIT MIT DEM NEUEN SYSTEM?

Michael Boyn: Aktuell haben wir 70 Vollzeitagenten und 41 Gelegenheitsnutzer mit Tageslizenzen. Insgesamt sind 700 aktive, registrierte User im System. Das gesamte Unternehmen umfasst etwa 1.300 Mitarbeitende weltweit, die das System potenziell nutzen können.





HABEN SIE ANPASSUNGEN ODER ERWEITERUNGEN VORNEHMEN LASSEN?

Michael Boyn: Durch die einfache Nutzung haben inzwischen auch andere Fachbereiche Interesse entwickelt. Mittlerweile sind zwei weitere Fachbereiche integriert, drei weitere sollen in den nächsten Jahren folgen – das sorgt für eine zunehmende Konsolidierung im Unternehmen.

WELCHE WEITEREN ANFORDERUNGEN HABEN SICH SEIT DER EINFÜHRUNG ERGEBEN?

Michael Boyn: Insbesondere organisatorische Anpassungen, um unsere Prozesse noch besser abzubilden. Außerdem haben wir das Change Management und die zentrale Wissensdatenbank neu integriert.

WELCHE KONKRETE VERBESSERUNGEN KONNTEN SIE SEIT DER EINFÜHRUNG BEOBACHTEN?

Michael Boyn: Die Kunden haben heute eine viel bessere Transparenz über ihre Anfragen. Besonders der Servicekatalog ist ein großer Mehrwert – ähnlich einem Webshop, über den Kunden Anfragen stellen können. Auch die zentrale Wissensdatenbank ist ein echter Fortschritt.

GIBT ES MESSBARE KPIS, DIE SICH VERBESSERT HABEN?

Michael Boyn: Wir messen jetzt die Kundenzufriedenheit über Sternebewertungen. Vorher gab es keine Messungen, daher fehlt uns der Vergleichswert. Aktuell liegen die Zufriedenheitswerte jedoch auf einem hohen Niveau.

WELCHE NÄCHSTEN SCHRITTE SEHEN SIE BEZÜGLICH DER WEITERENTWICKLUNG DER LÖSUNG INNERHALB IHRES UNTERNEHMENS?

Michael Boyn: Wir beobachten, wie sich neue Funktionen – etwa On-/Offboarding oder KI-Features – entwickeln. Aktuell nutzen wir diese noch nicht, da wir den wirtschaftlichen Mehrwert momentan nicht sehen. Langfristig wäre es aber interessant, weitere Tools zu konsolidieren und über Freshservice abzubilden.

“ Die Kunden haben heute eine viel bessere Transparenz über ihre Anfragen. Besonders der Servicekatalog ist ein großer Mehrwert – ähnlich einem Webshop, über den Kunden Anfragen stellen können. ”

WAS HABEN SIE PERSÖNLICH AUS DEM PROJEKT MITGENOMMEN?

Michael Boyn: Dass eine ITSM-Einführung auch einfach sein kann. Ich habe schon mehrere Systeme eingeführt, aber keines ließ sich so unkompliziert implementieren. Innerhalb von nur acht Wochen ein ITSM-System live zu bringen, ist außergewöhnlich.

ÜBER HEEL

Heel ist ein international tätiges pharmazeutisches Unternehmen mit rund 1.300 Mitarbeitenden, das in über 50 Ländern aktiv ist. Das Unternehmen spezialisiert sich auf natürliche Arzneimittel, die die körpereigenen Selbstheilungskräfte aktivieren, und so die Heilung unterstützen und die Lebensqualität verbessern. Mit umfassender medizinischer und wissenschaftlicher Expertise entwickelt und vertreibt Heel weltweit wirksame und gut verträgliche therapeutische Lösungen

