

Case Study

AUDITBEREIT MIT FRESHSERVICE: AUDI IMMOBILIEN SOLUTIONS SCHAFFT KLARE IT-SERVICE-PROZESSE

AUSGANGSLAGE

Die Audi Immobilien Solutions GmbH ist ein spezialisiertes Tochterunternehmen der Audi Immo Group und in den Bereichen Real Estate Management, technisches Facility Management und zentrale Servicefunktionen tätig. Vor der Einführung von Freshservice wurden IT-Anfragen über ein klassisches E-Mail-Postfach bearbeitet. Durch wachsende Anforderungen an das IT Service Management wurde es zunehmend schwieriger, Aufgaben zu priorisieren, Entscheidungen nachvollziehbar zu dokumentieren und Anfragen im Nachgang schnell wiederzufinden. Gleichzeitig stiegen die Anforderungen an Transparenz, Dokumentation und Nachweisbarkeit, insbesondere mit Blick auf Audits, Assessments und Zertifizierungen.

ZIELE

Mit Freshservice wollte Audi Immobilien Solutions ein zentrales System für das interne IT Service Management etablieren. Ziel war es, Anfragen strukturiert zu erfassen, Freigaben und Übergaben nachvollziehbar zu dokumentieren und die Zusammenarbeit im Team effizienter zu gestalten. Gleichzeitig sollte die Lösung flexibel mit dem Unternehmen wachsen und weitere interne Serviceprozesse abbilden können.

NUTZUNG

- Unternehmensweite Nutzung in verschiedenen internen Servicebereichen
- Zentrale Nutzung von Ticketing, Assets und Lösungsdatenbank
- Erste Prozesse in zusätzlichen Fachbereichen außerhalb der IT
- Geplanter Ausbau weiterer interner Serviceprozesse

MEHRWERT

- Zentrale und transparente Bearbeitung von IT-Anfragen
- Nachvollziehbare Dokumentation von Entscheidungen und Freigaben
- Bessere Vorbereitung auf Audits, Assessments und Zertifizierungen (z. B. ISO-9001)
- Deutliche Verbesserung der SLA-Einhaltung seit Einführung

ZUSAMMENARBEIT

- Schnelle und pragmatische Einführung von Freshservice
- Entlastung des internen Teams beim Setup
- Unterstützung bei Priorisierung und Funktionsauswahl
- Fachliche Beratung bei Spezialanforderungen
- Verlässlicher Support und kurze Reaktionszeiten auch nach dem Go-live

ERKENNTNISSE & WEITERENTWICKLUNG

- Zukunftsfähige Lösung mit Ausbaupotenzial
- Schrittweise Einführung statt Überladung zum Start
- Weniger Bedarf an zusätzlichen Tools
- Hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitenden
- Ehrliche Einschätzung durch performio bei Tool-Grenzen
- Kontinuierliche Weiterentwicklung der Lösung

FAZIT

Mit Freshservice hat Audi Immobilien Solutions gemeinsam mit performio ein zentrales, transparentes und auditfähiges IT Service Management geschaffen. Was früher über ein E-Mail-Postfach organisiert wurde, ist heute strukturiert, messbar und nachvollziehbar dokumentiert. performio begleitete nicht nur die schnelle Einführung, sondern unterstützt das Unternehmen bis heute bei Support, Spezialfragen und der Weiterentwicklung der Lösung. Damit sind Freshservice und der Support durch performio eine wichtige Grundlage für effiziente interne Services, bessere Nachweisbarkeit und nachhaltiges Wachstum.