



## Case Study

# PERFEKTES ZUSAMMENSPIEL VON LOKALEN, REGIONALEN UND GLOBALEN SERVICEPROZESSEN

JOST optimiert ihre IT-Services weltweit und schafft die Basis für effiziente, skalierbare Prozesse für über 6.000 Mitarbeitende

### AUSGANGSLAGE

Als international agierendes Unternehmen mit zahlreichen Standorten weltweit verbindet JOST lokale, regionale und zentrale IT-Teams und Services mit zentralen Service-Management-Prozessen. Mit zunehmender Internationalisierung entstand der Bedarf, dieses Zusammenspiel weiter zu harmonisieren und optimieren, um weltweit eine konsistente Servicebereitstellung zu gewährleisten und mehr Transparenz sowie effizientere Abläufe zu schaffen.

### ZIELE

Mit der Einführung von Freshservice sollte eine weltweit einheitliche IT-Service-Management-Plattform geschaffen werden. Neben der Standardisierung und Optimierung von Serviceprozessen standen insbesondere die Automatisierung von Abläufen, die Verbesserung der Servicequalität sowie eine höhere Transparenz für Endanwender und IT-Teams im Fokus. Gleichzeitig sollte die Lösung flexibel genug sein, um zukünftige Unternehmenszukäufe und organisatorische Veränderungen effizient integrieren zu können.

#### NUTZUNG

- 190 Agenten und 6.000 Endanwender auf einer Plattform
- Incident-, Service Request- und Change Management
- Globales Asset Management
- Automatisierte Onboarding- und Offboarding-Prozesse
- Zentrale Wissensdatenbank
- Nutzung durch weitere Fachbereiche im Unternehmen

#### MEHRWERT

- Kürzere Bearbeitungs- und Reaktionszeiten
- Automatische Ticketzuordnung und Prozesssteuerung
- Höhere Transparenz für Anwender und IT
- Weltweit einheitliche Serviceprozesse
- Hohe Nutzerakzeptanz durch intuitive Bedienung
- Skalierbare Plattform für weiteres Wachstum

#### BESONDERHEITEN IM PROJEKT

- performio als strategischer Partner seit der Erstimplementierung
- Zusammenführung zweier Freshservice-Instanzen
- Kontinuierliche Optimierung und Automatisierung
- Strategische und technische Begleitung

#### ERKENNTNISSE

- Standardisierung steigert Servicequalität
- Automatisierung reduziert manuellen Aufwand
- Zentrale Plattform fördert Zusammenarbeit
- Einfache Bedienung erhöht die Akzeptanz

### FAZIT

Mit Freshservice hat die JOST die Grundlage für eine globale, standardisierte und zukunftsfähige Service-organisation geschaffen. Die Plattform verbindet Transparenz, Automatisierung und Skalierbarkeit und unterstützt sowohl die IT als auch weitere Fachbereiche bei der effizienten Abwicklung ihrer Serviceprozesse. Durch die enge Zusammenarbeit mit performio wird die Lösung kontinuierlich weiterentwickelt und an die Anforderungen eines international wachsenden Unternehmens angepasst.

