

Interview

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

Gemeinsam mit performio schafft Audi Immobilien Solutions mehr Transparenz, Nachweisbarkeit und Struktur als Grundlage für Audits und Zertifizierungen.

Die Audi Immobilien Solutions GmbH stand vor einer Herausforderung, die viele wachsende Unternehmen kennen: IT-Anfragen gingen ursprünglich über ein gemeinsames E-Mail-Postfach ein. Mit der Zeit zeigte sich jedoch, dass dieser Ansatz den steigenden Anforderungen im IT Service Management nicht mehr gerecht wurde. Zuständigkeiten, Freigaben und Vorgänge ließen sich nur noch schwer strukturiert steuern, dokumentieren und im Nachgang nachvollziehen.

Mit Freshservice entschied sich Audi Immobilien Solutions für eine Lösung, die schnell einsatzbereit war und gleichzeitig genügend Flexibilität für die eigenen Prozesse bot. Gemeinsam mit performio wurde das System eingeführt, erweitert und schrittweise an neue Anforderungen angepasst. Im Interview spricht Andre Krumpholz, Teamleitung IT bei der Audi Immobilien Solutions GmbH, über die Ausgangslage, die Zusammenarbeit mit performio, den Nutzen im Alltag sowie die Rolle von Freshservice bei Audits, Zertifizierungen und der Weiterentwicklung des internen Service Managements.

WARUM HABEN SIE SICH URSPRÜNGLICH FÜR FRESHSERVICE ENTSCIEDEN?

Andre Krumpholz: Ursprünglich haben wir Anfragen rund um die IT über ein klassisches E-Mail-Postfach bearbeitet. Durch wachsende Anforderungen an das IT Service Management wurde es zunehmend schwierig, Aufgaben strukturiert abzuarbeiten, Entscheidungen nachvollziehbar zu dokumentieren oder alte Anfragen schnell wiederzufinden. Wir haben uns deshalb nach einem Ticketsystem umgeschaut und verschiedene Lösungen geprüft. Freshservice war für uns der passende Mittelweg: Wir wollten kein Tool, bei dem wir erst sehr viel Aufbauarbeit leisten müssen, bevor ein Nutzen entsteht. Gleichzeitig sollte es aber auch nicht so starr sein, dass wir unsere Arbeitsweise komplett an das Tool anpassen müssen.

Ein wichtiges Ziel war außerdem, Nachweise zu generieren. Wir wollten Entscheidungen, Freigaben und Übergaben im Team sauber dokumentieren können. Zudem ging es darum, eine Plattform zu etablieren, die uns bei Themen wie Zertifizierungen, Audits und weiterem Unternehmenswachstum unterstützt.



Freshservice war für uns der passende Mittelweg: schnell nutzbar, aber trotzdem flexibel genug, um es an unsere Prozesse anzupassen.



WIE WIRD FRESHSERVICE HEUTE BEI AUDI IMMOBILIEN SOLUTIONS GENUTZT?

Andre Krumpholz: Wir nutzen Freshservice ausschließlich intern. Die Lösung wird in definierten internen Servicebereichen genutzt und durch ausgewählte Rollen aus IT und Fachbereichen betreut.

Der Schwerpunkt liegt weiterhin im IT-Bereich. Darüber hinaus werden ausgewählte Serviceprozesse weiterer Fachbereiche strukturiert unterstützt.

Am intensivsten nutzen wir das Ticketmodul. Daneben spielen Assets und Lösungen eine wichtige Rolle. Journeys befinden sich aktuell im Aufbau und sollen perspektivisch stärker genutzt werden.



WIE HABEN SIE DIE IMPLEMENTIERUNG DURCH PERFORMIO ERLEBT?

Andre Krumpholz: performio ist in der Beratung zu Freshservice sehr gut aufgestellt. Die Zusammenarbeit war sehr gut und sehr schnell. Von der Bestellung der Lizenz bis zu dem Moment, in dem wir den Kolleginnen und Kollegen sagen konnten, dass wir jetzt ein Ticketsystem haben, hat es gefühlt nicht lange gedauert. Wir hatten uns im Vorfeld überlegt, was wir erreichen und wie wir starten möchten. performio hat genau daran angeknüpft und die Umsetzung professionell und zielgerichtet begleitet. Dadurch konnten wir ohne lange Vorlaufzeit in die konkrete Umsetzung gehen und Freshservice schnell produktiv nutzen.

Die Zusammenarbeit war sehr pragmatisch und genau richtig in der Tiefe. Wenn Abstimmungen nötig waren, haben wir Termine gefunden und sind schnell zum Ziel gekommen. Die Projektsteuerung war kundenorientiert und auf unsere Situation angepasst. Nicht zu oberflächlich, aber auch nicht unnötig kompliziert.



Wir hätten Freshservice niemals so schnell allein an den Start bekommen. performio hat uns gerade am Anfang extrem entlastet und geholfen, die richtigen Prioritäten zu setzen.



WIE GUT PASST FRESHSERVICE ZU IHREN IT- UND SERVICEPROZESSEN?

Andre Krumpholz: Sehr gut. Wir hatten in den vergangenen Jahren immer wieder Situationen, in denen neue Anforderungen aus dem IT Service Management aufkamen. Dann konnten wir sagen: Das passende Tool haben wir bereits, wir müssen nur noch die entsprechende Funktion aktivieren. Das hat uns viel Recherche, Auswahl, Beschaffung und Einführung zusätzlicher Tools erspart. Bis heute gab es keinen Anwendungsfall, bei dem wir gesagt hätten, dass wir uns damals für ein anderes Tool hätten entscheiden sollen.

Ein wichtiges Learning war deshalb auch, sich bewusst für eine zukunftsfähige Lösung zu entscheiden. Freshservice war am Anfang vielleicht größer, als wir es unmittelbar gebraucht hätten. Aber genau das hat sich als Vorteil erwiesen. Wir mussten nicht alles auf einmal einführen, sondern konnten mit den wichtigsten Funktionen starten und später weitere Bereiche aktivieren.

WELCHE KONKRETEN VERBESSERUNGEN KONNTEN SIE SEIT DER EINFÜHRUNG BEOBACHTEN?

Andre Krumpholz: Ein sehr großer Mehrwert ist die Nachweisbarkeit. Bei IT-Audits und Assessments aus dem Konzernumfeld wären wir ohne Freshservice deutlich schlechter aufgestellt gewesen. Dort geht es stark darum, Entscheidungen, Freigaben und Vorgänge auch rückwirkend nachvollziehen zu können. Relevante Vorgänge können heute nachvollziehbar dokumentiert und bei Bedarf strukturiert ausgewertet werden. Auch bei dokumentationsnahen Prozessen unterstützt die Lösung eine klare und nachvollziehbare Arbeitsweise. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die ISO-9001-Zertifizierung im Qualitätsmanagement. Auch dort ist Freshservice für uns ein großer Vorteil, weil wir die relevanten IT-Service-Management-Prozesse bereits sauber im System abbilden können. Während andere Abteilungen noch überlegen, wie sie bestimmte Anforderungen dokumentieren, sind wir in unserem Bereich bereits sehr weit. Auch die Mitarbeitenden, die mit Freshservice arbeiten, sind sehr zufrieden. Im Rahmen des Qualitätsmanagements haben wir uns intensiv mit den Prozessen beschäftigt und gemeinsam Anpassungen vorgenommen. Heute arbeiten die Teams gerne mit dem System. Sie sehen den Mehrwert, weil das Arbeiten in Freshservice auch Arbeit abnimmt: Wenn Informationen zentral dokumentiert sind, muss weniger parallel in anderen Systemen oder Dateien festgehalten werden.

GIBT ES MESSBARE ERFOLGE?

Andre Krumpholz: Durch die strukturierte Bearbeitung können relevante Servicekennzahlen heute besser ausgewertet werden. Wir nutzen die KPIs, die Freshservice direkt bereitstellt. Eine wichtige Kennzahl ist für uns die Lösungs-SLA-Compliance, weil sie Geschwindigkeit, Qualität und auch Kundenzufriedenheit zusammenführt. Seit der Einführung konnten wir eine deutliche Verbesserung der SLA-Einhaltung feststellen.



WIE ERLEBEN SIE DEN SUPPORT UND DIE LAUFENDE BETREUUNG DURCH PERFORMIO?

Andre Krumpholz: Der Support ist gut, die Reaktionszeiten sind sehr schnell und das Team weiß immer zu helfen. Das gilt für den Support genauso wie für die Beratung.

Auch wenn es später komplexer wurde oder wir sehr spezielle Fragen hatten, haben wir immer eine Antwort bekommen. Es gab nie die Haltung: Das wissen wir nicht oder das geht nicht. Die Kolleginnen und Kollegen aus Support und Beratung haben immer eine Lösung gefunden oder sich etwas einfallen lassen. performio hat außerdem nie versucht, Freshservice für jeden Zweck auf Biegen und Brechen einzusetzen. Als ein Anwendungsfall nicht sinnvoll abbildbar war, wurde das offen gesagt. Diese Ehrlichkeit schätzen wir sehr.



Der Support ist gut und die Reaktionszeiten von performio sind sehr schnell. Das Team hat immer eine Lösung gefunden, egal wie komplex die Anforderungen waren.



GIBT ES ETWAS, DAS SIE BEIM NÄCHSTEN MAL ANDERS MACHEN WÜRDEN?

Andre Krumpholz: Beim nächsten Mal würde ich wahrscheinlich direkt mit performio den Vertrag schließen und nicht erst den Weg über Freshworks probieren. Der Kontakt zu performio ist damals zwar über Freshworks zustande gekommen, hat sich im Nachhinein aber als sehr gute Entscheidung erwiesen. Für uns war besonders wertvoll, einen deutschsprachigen Ansprechpartner zu haben, der uns nicht nur vertraglich, sondern auch fachlich bei der Einführung und Weiterentwicklung von Freshservice unterstützt. Deshalb würden wir diesen Weg beim nächsten Mal von Anfang an direkt gehen.

ZUSAMMENFASSUNG

Mit Freshservice hat Audi Immobilien Solutions ein zentrales System für IT Service Management, Nachweisbarkeit und strukturierte Zusammenarbeit eingeführt. Was früher über ein E-Mail-Postfach organisiert wurde, ist heute transparent, messbar und auditfähig dokumentiert. Gemeinsam mit performio konnte die Lösung schnell implementiert, praxisnah angepasst und schrittweise erweitert werden.

Der größte Mehrwert liegt heute in der Kombination aus klaren Prozessen, besserer Dokumentation, hoher Benutzerfreundlichkeit und verlässlicher Betreuung. Freshservice unterstützt Audi Immobilien Solutions nicht nur im operativen IT-Alltag, sondern auch bei Audits, Assessments und der ISO-9001-Zertifizierung. performio trägt dazu bei, dass die Lösung kontinuierlich weiterentwickelt wird und langfristig zu den Anforderungen des Unternehmens passt.

ÜBER AUDI IMMOBILIEN SOLUTIONS

Die Audi Immobilien Solutions GmbH ist ein spezialisiertes Tochterunternehmen der Audi Immo Group und begleitet Immobilien über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg. Das Unternehmen ist in den Bereichen Real Estate Management, technisches Facility Management und zentrale Servicefunktionen tätig. Damit unterstützt Audi Immobilien Solutions professionelle und effiziente Immobilien- und Servicelösungen innerhalb der Audi-Welt.

GEMEINSAM IHRE SERVICEPROZESSE STRUKTURIERT 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 transparente und strukturierte IT-Serviceprozesse zu entwickeln.

