



Interview

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

Als international tätiges Unternehmen mit zahlreichen Standorten weltweit stand JOST vor der Herausforderung, ihre IT-Services nach Unternehmenszukäufen und über verschiedene Regionen hinweg zu organisieren und optimieren.

Mit der Einführung von Freshservice verfolgte das Unternehmen das Ziel, IT-Services global zu standardisieren, zentral zu verwalten und gleichzeitig die Servicequalität für Mitarbeitende weltweit zu verbessern. Seit Beginn der Einführung begleitet performio das Unternehmen als Implementierungs- und Beratungspartner und unterstützt heute auch bei der Zusammenführung mehrerer Freshservice-Instanzen zu einer zentralen Plattform.

Für dieses Referenzinterview sprach performio mit Herrn Lars Mäncher, IT Strategy & Transformation Associate, über die Transformation von dezentralen IT-Services hin zu einer globalen, standardisierten Serviceorganisation.

WELCHE AUSGANGSSITUATION GAB ES VOR DER EINFÜHRUNG VON FRESHSERVICE

Vor der Einführung arbeiteten wir mit einer Übergangslösung, die unsere ITSM-Prozesse nur eingeschränkt unterstützte. Unsere IT-Organisation war sehr dezentral aufgebaut. Viele Services wurden lokal verwaltet und von regionalen Teams betreut. Unser Ziel war es, eine globale, standardisierte und optimierte Abbildung unserer IT-Services zu schaffen. Wir wollten Prozesse vereinheitlichen, Transparenz schaffen und die Servicebereitstellung weltweit auf ein gemeinsames Fundament stellen.

“ Freshservice hat uns dabei geholfen, aus vielen lokalen IT-Services eine globale, standardisierte und transparente Serviceorganisation zu entwickeln. Die Plattform ist sehr intuitiv, bietet gleichzeitig einen enormen Funktionsumfang und lässt sich flexibel an unsere Prozesse anpassen. ”

WARUM HABEN SIE SICH FÜR FRESHSERVICE ENTSCIEDEN?

Im Auswahlprozess wurden mehrere Lösungen betrachtet. Ausschlaggebend waren letztlich die Funktionalität, die intuitive Benutzeroberfläche und das sehr gute Verhältnis zwischen Kosten und Nutzen. Freshservice bot genau die Flexibilität und den Funktionsumfang, den wir für unsere Anforderungen benötigten, ohne dabei unnötig komplex zu sein.

WIE GROSS IST DIE NUTZUNG HEUTE INNERHALB DES UNTERNEHMENS?

Aktuell arbeiten rund 190 Agenten mit der Plattform. Dazu gehören Mitarbeitende aus dem globalen Service Desk, lokale IT-Support-Teams sowie ausgewählte Fachbereiche. Auf Anwenderseite nutzen etwa 6.000 Mitarbeitende die Plattform für Serviceanfragen, Störungsmeldungen und verschiedene interne Prozesse.





WANN KAM PERFORMIO INS PROJEKT?

performio war von Beginn an als Implementierungspartner an Bord. Bereits bei der Einführung der ersten Freshservice-Instanz unterstützte uns das Team bei der Umsetzung. Heute begleiten sie uns erneut bei einem strategisch wichtigen Projekt: der Zusammenführung zweier bestehender Freshservice-Instanzen in eine zentrale Plattform. Dabei profitieren wir besonders vom tiefen Produktwissen und der praxisnahen Beratung.

WIE ERLEBEN SIE DIE ZUSAMMENARBEIT MIT PERFORMIO?

Die Zusammenarbeit zeichnet sich durch ein hohes Maß an Fachwissen, Lösungsorientierung und Verlässlichkeit aus. Unsere Ansprechpartner reagieren schnell, verstehen unsere Anforderungen und unterstützen uns sowohl bei strategischen Fragestellungen als auch bei der technischen Umsetzung. Auch nach der eigentlichen Implementierung begleitet uns Performio kontinuierlich bei Optimierungen, Automatisierungen und der Weiterentwicklung unserer Serviceprozesse.

WIE LÄUFT DIE ZUSAMMENARBEIT IM TAGESGESCHÄFT AB?

Wir stehen in regelmäßigem Austausch und besprechen aktuelle Anforderungen sowie Optimierungspotenziale. Wenn wir neue Automatisierungen oder komplexere Anpassungen identifizieren, werden diese gemeinsam geplant und umgesetzt. Besonders wertvoll ist dabei die proaktive Beratung. Bereits vor dem aktuellen Migrationsprojekt wurden wir hinsichtlich möglicher Risiken, Voraussetzungen und Erfolgsfaktoren umfassend unterstützt.



performio ist für uns weit mehr als ein Implementierungspartner. Wir beziehen das Team frühzeitig in strategische Projekte ein, weil wir auf die Expertise und Beratung vertrauen.



WELCHE BEREICHE VON FRESHSERVICE NUTZEN SIE BESONDERS INTENSIV?

Der Schwerpunkt liegt auf dem klassischen IT Service Management. Dazu gehören Servicekataloge, Service Requests, Incident Management, Asset Management sowie das Change Management. Darüber hinaus nutzen wir umfangreiche Automatisierungen, Workflows, Business Rules und Formulare, um Prozesse effizient und standardisiert abzubilden. Auch Onboarding- und Offboarding-Prozesse werden über die Plattform gesteuert und teilweise automatisiert. Ein weiterer wichtiger Baustein ist unsere Wissensdatenbank, die Mitarbeitenden und Service-Teams als zentrale Informationsquelle dient.

WIRD DIE PLATTFORM AUCH AUSSERHALB DER IT EINGESETZT?

Ja. Neben der IT nutzen inzwischen auch andere Bereiche die Plattform. Wir verfolgen bewusst den Ansatz, Serviceprozesse nicht ausschließlich aus IT-Sicht zu betrachten. Deshalb werden zunehmend auch fachbereichsübergreifende Prozesse und Anforderungen innerhalb der Plattform abgebildet.

WIE WURDE DIE EINFÜHRUNG VON DEN MITARBEITENDEN ANGENOMMEN?

Die Akzeptanz ist sowohl bei Endanwendern als auch bei den Service-Teams sehr hoch. Ein wesentlicher Grund dafür ist die intuitive Bedienbarkeit der Plattform. Früher wurden viele Anfragen per E-Mail oder Telefon abgewickelt. Heute laufen die Prozesse zentral über das Portal. Mitarbeitende können Anliegen einfach erfassen und jederzeit nachvollziehen, welchen Bearbeitungsstatus ihre Anfrage hat. Gleichzeitig profitieren die Service-Teams von mehr Transparenz, klaren Zuständigkeiten und automatisierten Abläufen.





WELCHE MESSBAREN VERBESSERUNGEN KONNTEN SIE ERZIELEN?

Die größten Verbesserungen sehen wir bei der Bearbeitungszeit von Tickets sowie bei den Reaktionszeiten. Durch automatisierte Klassifizierungen und Weiterleitungen gelangen Anfragen direkt an die zuständigen Teams. Dadurch entfallen viele manuelle Zwischenschritte und die Bearbeitung erfolgt deutlich schneller. Zusätzlich hat sich die Transparenz für die Endanwender erheblich verbessert. Die gesamte Kommunikation und Nachverfolgung findet zentral in einer Plattform statt.

GIBT ES DENNOCH BEREICHE MIT OPTIMIERUNGSPOTENZIAL?

Im klassischen Service- und Incident-Management sind wir sehr zufrieden. Potenzial sehen wir vor allem bei der stärkeren Einbindung von Fachbereichen außerhalb der IT. Bestimmte Funktionen im Change Management oder bei der Nutzung mehrerer Workspaces sind aktuell an IT-Lizenzen gebunden. Hier würden wir uns langfristig noch mehr Flexibilität wünschen, um die Plattform unternehmensweit noch breiter einsetzen zu können.

FAZIT

Mit Freshservice haben die JOST den Grundstein für ein weltweit standardisiertes IT Service Management gelegt. Prozesse wurden zentralisiert, Serviceabläufe automatisiert und die Transparenz für Mitarbeitende deutlich erhöht. performio begleitet das Unternehmen seit der ersten Implementierung als strategischer und technischer Partner. Die Kombination aus hoher Servicequalität, tiefem Fachwissen und einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit trägt maßgeblich dazu bei, dass die Plattform kontinuierlich weiterentwickelt wird und auch zukünftige Wachstums- und Integrationsprojekte erfolgreich unterstützt.

ÜBER JOST

JOST ist ein international tätiger Anbieter von Systemen und Komponenten für Nutzfahrzeuge im On- und Off-Highway-Bereich. Das Unternehmen entwickelt Lösungen für Transport-, Landwirtschafts- und Bauanwendungen mit dem Ziel, Arbeitsprozesse effizienter, sicherer und zuverlässiger zu gestalten. Mit rund 6.000 Mitarbeitenden sowie Produktions- und Vertriebsstandorten in über 35 Ländern verbindet JOST globale Präsenz mit regionaler Marktkenntnis und beliefert OEMs, Händler sowie Endanwender weltweit.

performio.

GEMEINSAM IHRE SERVICEPROZESSE STRUKTURIERT GESTALTEN

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

Kontaktieren Sie uns gerne unter info@performio.de

Wir freuen uns darauf, Ihre Anforderungen kennenzulernen und gemeinsam mit Ihnen transparente und strukturierte IT-Serviceprozesse zu entwickeln.

