

Erfolgsgeschichte der pfm medical GmbH

# pfmmedical: Ein Service Desk für mehr Zufriedenheit

Der bestehende Service Desk der pfm medical gmbh sollte gezielt weiterentwickelt werden, um die Akzeptanz bei den Anwendern zu erhöhen und gleichzeitig einen echten Mehrwert für die IT über eine reine Dokumentationsfunktion hinaus zu schaffen.

Gemeinsam mit greenique wird ein neuer Service Desk auf Basis von Jira Service Management eingeführt, der diese Ziele erfolgreich umsetzt.

**pfmmedical**  
Quality and Experience · *since 1971*



# Das pfmmmedical Projekt zusammengefasst

 pfmmmedical gmbh

 Köln

 Healthcare

 ca. 700 Mitarbeitende

## Die Ausgangslage

pfmmmedical arbeitet mit verschiedenen externen Dienstleistern zusammen. Es gibt einen Service Desk, dessen Bekanntheit gesteigert werden soll. Die IT Abteilung nutzt ihn vorwiegend zur Dokumentation.

## Unsere Lösung

Zusammen mit greenique führt pfmmmedical einen Service Desk auf Basis von Jira Service Management ein. Auch externe Dienstleister arbeiten fortan im gleichen Tool.

## Das Ergebnis

Anfragen an die IT Abteilung können nur noch via Ticket an den Service Desk gestellt werden, sodass diese optimal organisiert und gezielt abgearbeitet werden können. Das Vorgehen wird von den Usern akzeptiert, die Zufriedenheit mit dem IT Support ist hoch.

## Ausgangslage: Unzufriedenheit und fehlende Struktur

Als zentrale Abteilung betreut die IT bei der pfm medical gmbh die gesamte Organisation an sämtlichen Standorten weltweit. Die Anforderungen an die 13 Mitarbeiter:innen der IT sind vielfältig. Sie reichen von Anfragen aus der Produktion bis hin zu Mobility-Themen von Außendienstkolleg:innen.

Mit der Einführung eines ersten Service Desk Tools können die Anfragen noch nicht wie gewünscht gebündelt werden und kommen weiterhin via Telefon, E-Mail oder auf Zuruf. Der neue Service ist nicht allen Usern bekannt. Durch die IT wird das Tool überwiegend zur Dokumentation genutzt.

Auch den gesamten First Level Support auszugliedern und sich auf der Plattform des gewählten Dienstleisters zu organisieren, führt nicht zum Erfolg. Dies gilt sowohl für das IT-Team, als auch für die User. „Das hat überhaupt nicht funktioniert“, sagt Jan Pallinger, Director Digitalization bei pfmmmedical. „Also haben wir das alles wieder ‘reingeholt’, den Dienstleister gewechselt und gesagt: Der neue muss ab sofort in unserem Tool mitarbeiten.“



## Wir sind Atlassian Partner

Als Atlassian Platinum Solution Partner gehören wir zu den führenden Atlassian Partnern in der DACH-Region. Dank unserer zertifizierten Expertise sowie der engen Verbindung zum Hersteller können wir euch einen ganzheitlichen Atlassian Service anbieten.



Platinum  
Solution Partner

Erfahre mehr über uns

## Lösung: Best Practice Service Desk mit Support

Als die Entscheidung fällt, muss es schnell gehen. „Wir haben uns im Oktober entschieden, den Service Desk wieder bei uns laufen zu lassen. Und am 1. Januar musste das stehen“, erinnert sich Pallinger.

Atlassian ist im Unternehmen bereits bekannt und wird an verschiedenen Stellen genutzt. Auch greenique als Atlassian Partner ist gesetzt. So ist schnell klar: Der neue Service Desk wird auf Basis von Jira Service Management von Atlassian aufgebaut. Jan Pallinger ist dabei vor allem eines wichtig:



„Ich wollte ein Paket mit Best Practices und dem entsprechenden Support dazu. Unsere Anforderungen an einen Service Desk sind nicht besonders.

Daher haben wir gern den Standard von greenique genommen und auf eure Erfahrung z.B. mit SLAs und Workflows zurückgegriffen.“



Jan Pallinger  
Director Digitalization  
pfmmmedical

### Schnelle, unkomplizierte Einführung

In mehreren Workshops vermittelt greenique Prozesse und Abläufe. Die Berater:innen stellen den Service Desk mit entsprechenden Templates aus und integrieren auch Confluence. Darüber wird Schritt für Schritt ein Selbsthilfeportal aufgebaut.

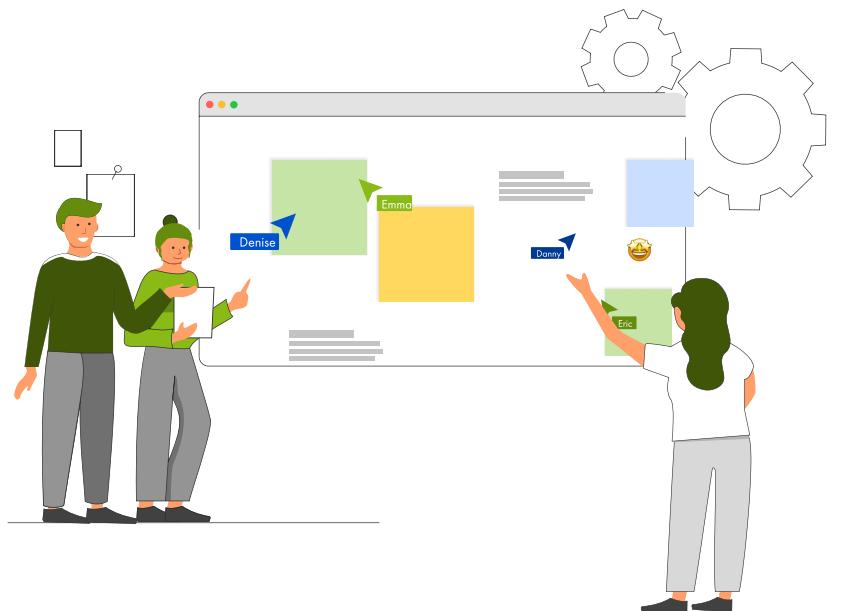
Zusätzlich bindet greenique ein Asset Management an. Das vereinfacht die Bearbeitung der Tickets für die Mitarbeitenden in der IT. Sie können passende Vorgänge an passende Spezialistenteams weiterleiten und haben sämtliche Informationen zu den betroffenen Assets vorliegen.



„Als unser Kunde musst du dir keine Gedanken darüber machen, welche Anforderungen du an deinen Service Desk hast. Wir bringen die fertige Lösung mit und passen diese bei Bedarf an dein Unternehmen an.“



Sebastian Kurrek  
Chief Service Operation & Support  
greenique



## Ergebnis: Der Service Desk als zentraler Eingangskanal

Mit der Einführung des Service Desk entfallen E-Mails und Zurufe auf dem Flur als Eingangskanal für Anfragen an die IT. Ab sofort gilt: Ein Ticket schreiben. Natürlich ist das eine Umstellung für die User, doch das Konzept funktioniert.



„Die User finden das Portal super. Sie freuen sich, dass ihre Tickets dort gelistet sind und sie darüber direkt kommunizieren können.“



Jan Pallinger  
Director Digitalization  
pfmmedical

Jan Pallinger und sein Team lassen den IT-Support durch die User über den Service Desk bewerten. Die Zufriedenheit mit der IT ist enorm: Die Bewertungen sind überwiegend hervorragend. „Schnelle Hilfe“ oder „unkomplizierter Support“ sind Begriffe, die in den Bewertungen immer wieder auftauchen.



### Klare Priorisierung und viel Transparenz

Auch die Mitarbeiter der IT-Abteilung sind zufrieden mit ihrem Tool und den dazugehörigen Workflows und Templates. Zudem wurde ein Servicekatalog erarbeitet und implementiert. Eingehende Tickets werden dank automatischer SLA-Betrachtung direkt priorisiert. Die ITler können sich auf ihre Arbeit konzentrieren, ohne selbst bewerten zu müssen: Was ist jetzt wichtig, und was kann warten?



„Das ganze System ist sehr performant und funktioniert auch mobil super. Du hast auf einen Blick alles, was du wissen willst und die Informationen werden gut dokumentiert. Früher haben wir manchmal mehrfach an den gleichen Sachen gearbeitet. Das hat mich extrem geärgert. Jetzt ist klar: Wer im Ticket steht, der ist Bearbeiter.“



Jan Pallinger  
Director Digitalization  
pfmmedical

## Fazit & Ausblick

Die Zusammenarbeit zwischen greenique und pfmmmedical geht weiter. Einerseits etabliere sich Atlassian gerade wie „ein zweites Microsoft“ im Unternehmen und sei nicht mehr wegzudenken. Zudem greife das Team weiterhin gern auf die Expertise von greenique zurück.

„Wir haben ein Basis Support Paket bei euch und bekommen immer schnell technische Hilfe. Das läuft super geräuschlos,“ freut sich Pallinger.

Mit Blick auf die schnelle Einführung des Service Desk resümiert er:



„Strukturierte Prozesse funktionieren schneller. Deshalb würde ich jedem raten, der einen Service Desk einführen möchte: Guckt was andere machen und lasst euch ruhig auf Best Practices ein.“



Jan Pallinger  
Director Digitalization  
pfmmedical

## Flexibel und transparent. Mit greenique.

Mehr Infos und die Möglichkeit, uns besser kennenzulernen findet ihr hier:

📞 +49 (0) 521 / 922 799 52

✉️ [service@greenique.de](mailto:service@greenique.de)

greenique GmbH & Co. KG  
August-Schroeder-Str. 4  
33602 Bielefeld

[www.greenique.de](http://www.greenique.de)



Platinum  
Solution Partner



Registered  
Partner