







| | | |
|---|----------------|---|
|  | KUNDE | Führendes globales Produktionsunternehmen |
|  | BRANCHE | Pharma/Medizintechnik |
|  | BEREICH | Service Desk EMEA |
|  | PROJEKT | Human Ressource Management, IT-Service Management |
|  | THEMA | Einführung AQRO® |
|  | DAUER | 36 Personentage |

DER KUNDE

Das Unternehmen hat 80.000 Mitarbeiter weltweit, davon ca. 3000 Mitarbeitern in Deutschland, und versorgt die Menschen mit einem breiten Portfolio an Diagnostik, Medizintechnik, medizinischer Ernährung und etablierten Markenmedikamenten. Es hat heute einen Umsatz von etwa 22 Milliarden US-Dollar, ist in 150 Ländern vertreten.

Die Implementierung von AQRO® erfolgte im Supportbereich von EMEA (Europa, Mittlerer Osten, Afrika, Russland etc.) in 36 Ländern mit 21 Sprachen.

DIE SITUATION

- Diversität der verschiedenen Standorte von Produktion, Distribution über Vertrieb
- Vielfalt der zu unterstützenden Applikationen und Prozesse in den Ländern
- Ständig wechselndes Umfeld durch Akquisition bzw. Verkauf von Businessbereichen führen zu ständig neuen Anforderungen an die Mitarbeiter im IT Support
- Kulturelle und sprachliche Barrieren führen zu Missverständnissen
- Aufgrund der virtuellen Organisation ist nie klar, wer an welchen Themen arbeitet und mit welcher Intensität
- Die Kommunikations- und Abstimmungsaufwände sind extrem hoch und haben dennoch nur mittelmäßigen Erfolg, bedingen aber eine enorm hohe, aber wenig zielgerichtete Informationsflut
- Die Mitarbeiter fühlen sich überfordert und gestresst

DIE LEISTUNG DER ACUROC

- Durch die Implementation von AQRO[®] wurden innerhalb von wenigen Tagen Rollen mit klaren Verantwortlichkeiten und Aktivitäten definiert,
- klare Kommunikationsregeln vereinbart, die nun eine strukturierte und zielgerichtete Kommunikation ermöglichen.
- Dedizierte Rollen- und Servicepläne sowie belastbare Back Up Pläne sind implementiert

DAS ERGEBNIS

- Transparenz für das Management.
- Die klare Kommunikation sorgt für Verständnis, spart Zeit und erhöht die Effizienz.
- Die Kommunikationsflut wurde enorm eingedämmt, dabei aber die Qualität der Information extrem erhöht, d.h.
- jeder hat die für ihn wichtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt.
- Die Mitarbeiter sind hoch motiviert, da sie aufgrund der Fokussierung auf ihre Rollen und der Möglichkeit ohne ungeplante Störungen arbeiten zu können, endlich die geplanten Aktivitäten termingerecht und konzentriert bearbeiten können
- Jeder Mitarbeiter hat so viel Effizienzsteigerung, dass er einen Tag pro Woche in keiner der festgelegten und benötigten Rollen tätig ist. Dadurch ist Raum geschaffen worden einerseits für Dinge, die schon immer getan werden sollten wie Reporting, Dokumentation, Weiterbildung etc. andererseits für Innovationen und Know How Transfer etc.
- Gesteigerte Qualität, Freiraum für neue Ideen und damit eine merklich gesteigerte Motivation bei den Mitarbeitern.
- Wesentlich höhere Lösungsquote gerade im 1 Level Support im Vergleich zur amerikanischen Mutter (innerhalb von vier Wochen von 63% Erstlösungsrate auf 82% Erstlösungsrate)
- Derzeit wird darüber nachgedacht, AQRO[®] auch in den USA einzuführen

WARUM MIT ACUROC?

„Ich war skeptisch, ob wir mit AQRO[®] unsere Probleme würden lösen können. Da ich die Acuroc aber schon einige Jahre aus unterschiedlichen Projekten als einen extrem vertrauenswürdigen, zuverlässigen und kompetenten Partner kenne, der alle Projekte bisher erfolgreich abgeschlossen hat, war klar, dass die Acuroc unser Wunschpartner für das Projekt AQRO[®] ist. Der Erfolg gibt uns Recht!“

G.L.

Regional Manager EMEA Service