




	KUNDE	Führendes globales Produktionsunternehmen
	BRANCHE	Pharma/Medizintechnik
	BEREICH	Service Desk EMEA
	PROJEKT	ITIL Implementierung, Following the Sun Konzept
	THEMA	Optimierung virtueller Service Desk, Kennzahlensysteme
	DAUER	187 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 zahlreichen 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
- Regional ausgeprägte IT, die in eine sog. „Core IT“ zusammengeführt werden soll
- Um der Sprachenvielfalt in EMEA gerecht zu werden, ist ein entsprechendes Konzept aufzusetzen
- Aufgrund der virtuellen Organisation ist nie klar, wer an welchen Themen arbeitet und wer verlässlich wann erreichbar ist
- Konzeption und Implementierung der IT gemäß Following the Sun ist nicht umgesetzt, so dass die Verlässlichkeit bzgl. der IT Services nicht gegeben ist
- Zur Steuerung der IT ist ein aussagekräftiges Kennzahlensystem aufzubauen

DIE LEISTUNG DER ACUROC

- Konzeption der virtuellen IT-Service Desk Organisation für EMEA mit 5 Standorten unter Berücksichtigung der Sprachenvielfalt (11 Sprachen), Applikationsvielfalt etc.
- Unterstützung bei der Projektumsetzung, d.h. Ist-Aufnahme in den unterschiedlichen Lokationen, Integration in das virtuelle Team, Einsatz eines einheitlichen ITSM-Tools, Aufbau von Trainings für die Agents etc.
- Aufbau eines funktionsfähigen Following the Sun Konzepts
- Realisierung einer Erstlösungsrate von 63 % bei ca. 270.000 Tickets pro Jahr
- Aufbau eines Kennzahlensystems zur Qualitätssicherung und Steuerung des EMEA Service Desk

DAS ERGEBNIS

- Qualitativ und quantitativ hervorragend funktionierender IT Service Desk für EMEA mit einer Erstlösungsrate größer als 78% und einer Verfügbarkeit von größer als 95% in elf Sprachen
- Transparenz und Steuerbarkeit durch ein belastbares Kennzahlensystem für das Management.
- Verlässliches Frühwarnsystem bei außergewöhnlichen Situationen

WARUM MIT ACUROC?

- Wir sind Spezialisten bezüglich aller Komponenten und Konzepte im IT Service Management Umfeld und haben belastbare Erfahrungen bzgl. der Implementierung von ITIL Prozessen in globalen Organisationen und der Großindustrie
- Wir konzeptionieren und implementieren seit mehr als 20 Jahren Supportorganisationen nach dem Following the Sun Prinzip