




	KUNDE	ifa Systems AG
	BRANCHE	Softwarelösungen im medizinischen Bereich
	BEREICH	IT
	PROJEKT	Human Ressource Management
	THEMA	Einführung AQRO®
	DAUER	10 Personentage

DER KUNDE

Die ifa systems AG einer der weltweit führenden Anbieter von Software-Lösungen in der Augenheilkunde. Der Schwerpunkt der Tätigkeit liegt auf der Entwicklung einer auf die Ophthalmologie zugeschnittenen elektronischen Patientenakte (EPA). Die EPA der ifa, in der alle Einzelheiten der Untersuchungen und Behandlungen dokumentiert und verwaltet werden, lässt sich flexibel sowohl in Facharztpraxen und Augenzentren als auch in Fachabteilungen von Kliniken einsetzen. Darüber hinaus zählen ergänzende Software-Produkte zur Herstellung der Netzwerkfähigkeit von ophthalmologischen Diagnosegeräten zum Angebotsspektrum.

DIE SITUATION

- Es gab keine klare Struktur im Supportbereich, was sich auf die Kundenzufriedenheit bei den Reaktionszeiten widerspiegelte.
- Die Herausforderung der IT war es, dass die gleichen Mitarbeiter in das Tagesgeschäft sowie auch in Projekte involviert sind und es oft zu zeitlichen Engpässen kam.
- Keine Transparenz, wer an was wann arbeitet.
- Projektplanungen wurden nicht eingehalten (weder zeitlich noch bzgl. Budget).
- Häufige Doppelarbeiten oder Mitarbeiter, die an Arbeitspaketen des gleichen Projekts arbeiteten, ohne voneinander zu wissen.

DIE LEISTUNG DER ACUROC

- Durchführung einer Ist-Aufnahme, Schwachstellenanalyse
- Durchführung AQRO®-Schulungen
- Pragmatische Unterstützung bei der Implementierung der Methode AQRO®
- Unterstützung bei der Erstellung von Rollenbeschreibungen, Dokumentation, Regelwerk und den erforderlichen, pragmatischen Vereinbarungen
- Coaching der Mitarbeiter während der ersten zwei Wochen nach Betriebsstart

DAS ERGEBNIS

- Transparenz in der Planung und Steuerung der operativen Arbeit, objektive Priorisierung
- Transparenz bezüglich Einsetzbarkeit von Ressourcen in Betrieb und in Projekten
- Weniger Stress, deutlich höher motivierte und zufriedener Mitarbeiter
- Höhere Arbeitsqualität aufgrund erhöhter Konzentration durch deutliche Reduktion der ungeplanten Störungen
- Strukturierte und kundenzentrierte Supporttätigkeiten führten zur erhöhten Kundenzufriedenheit
- Klare Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten
- Deutliche Effizienzsteigerung (mehr als zwei Stunden pro Tag und pro Mitarbeiter) durch ungestörte Fokussierung auf die jeweiligen Arbeitspakete und Rollen

WARUM MIT ACUROC?

- Profis im Bereich des Human Ressourcen Managements einerseits und der IT-Organisation und Prozesse andererseits
- Hohe Kompetenz die Human Resource Methode AQRO® erfolgreich zu implementieren
- Hohe fachliche Kompetenz gepaart mit sozialer Kompetenz und Fingerspitzengefühl, so dass Änderungen in Arbeitsweisen und Organisationen erfolgreich umgesetzt werden
- Pragmatischer und kundenorientierter Ansatz
- Effizientes und ergebnisorientiertes Vorgehen
- Der Nutzen aller Maßnahmen im Projekt ist jederzeit sichtbar
- Fokus auf nachhaltige Erfolge, nicht nur auf ein finales Projektergebnis