

Success Story

Erfolgreiche „Service Champion“ Einführung bei Laetus, Deutschland

- Prozessoptimierung für Service- und Helpdesk entwickelt
- Weltweite Support-Hotline 7x24x365 realisiert
- Changemanagement und Schulung vor Ort erfolgreich durchgeführt
- Projekt innerhalb von 4 Wochen umgesetzt

„Wir sind begeistert von der Effizienzsteigerung, die wir dank der professionellen Beratung von acc solutions und dem Einsatz des Service Champions erreicht haben!“

Michael Scheu, Hotline Support, Laetus

Laetus der Qualitätsspezialist



Laetus ist ein weltweiter Marktführer im Bereich der automatischen Qualitätskontrolllösungen (Fill Inspection). Das international tätige Unternehmen mit Sitz in Deutschland bietet Qualitäts-, Sicherheits- und Inspektionssysteme an. Die Medikamentenproduktion profitiert z.B. von Laetus Track & Trace-Systemen. Laetus beschäftigt über 250 Personen und gehört zur Danaher Gruppe, die weltweit jährlich 20 Milliarden Dollar Umsatz erarbeitet.

Das sagt Laetus über acc solutions:

„Dank der umfassenden Beratung und den Prozessanalysen von acc solutions konnten wir unsere neuen Herausforderungen erfolgreich meistern. Der Service Champion wurde von acc solutions genau auf unsere Bedürfnisse angepasst und in unsere bestehende IT-Landschaft integriert.“

*Jörg Grünig
Supervisor Installation & Services, Laetus*

Kundenzufriedenheit wird immer wichtiger

Laetus stand im November 2014 vor folgenden Herausforderungen:

- Erfüllung von hohen Service-Anforderungen marktführender Kunden bzgl. Kundensupport und SLA
- Entwicklung vom lokalen 9-17h Helpdesk zum internationalen 24x365 Hotline-Support innert 30 Tagen
- Erfassung und Strukturierung vom wachsenden Volumen der Kundenanfragen
- Erarbeitung eines Prioritäten-Managements für die Kundensegmentierung
- Erstellung von Live-Reports im Service-Bereich für eine bessere Planung und Übersicht
- Entwicklung eines Hotline-Supports mit 100%iger Nachverfolgbarkeit
- Entwicklung der Root-Cause-Analyse-Prozesse und Reduktion der Fehlerquote (Six Sigma)

Mit grosser Motivation nahm acc solutions die Herausforderung an, innerhalb eines Monats die Service-Prozesse zu erneuern. Pünktlich und nach Plan konnte Laetus im Dezember 2014 mit der maßgeschneiderten Geschäftsprozesslösung Service Champion starten. Das wachsende Auftragsvolumen wird heute vom gleichen Team bearbeitet. Ein wichtiges Differenzierungsmerkmal ist die 24x365 Erreichbarkeit für die Kunden.



A) Geschäftsprozesslösungen mit dem Service Champion:



1. Hotline-Support für Kunden und IT-Helpdesk für Mitarbeitende

- Multi-Channel-Support mit Adressbuch-Anbindung für die Anfragebearbeitung und direkte Hilfe
- Team-Mailbox für klare Verantwortungsstrukturen und für das rollenbasierte Arbeiten ohne aufwändige Arbeitsübergaben bei Absenzen
- Web-Selfcare Formulare für den 7x24x365 Service
- Trouble-Shooting für die Einsatzplanung der Fieldforce- und Service-Techniker
- Stücklisten und Maschinen-Informationen für schnelle Ersatzteilbestellungen und Notfall-Lösungen

2. IT-Request- und IT-Projektmanagement

- Service Champion mit Service Management Setup für das Laetus IT-Team (basierend auf ITIL-Standard)
- Ticketing für Incidents und Change-Requests
- E-Mail-Automations-Modul für den optimalen Kommunikationsfluss und transparente Korrespondenzübersicht
- Wiki (Know-how-Management) für die Sammlung von Wissen, Checklisten und Dokumentationen (inkl. Video, Bilder, PDF, usw.)

B) Der Nutzen für Laetus:

Dank den Prozessoptimierungen arbeiten das Laetus Hotline-Support-Team und das IT-Team mit 100% Transparenz. Das Unternehmen ist dadurch nachhaltig exakter und effizienter geworden.

1. Kundennähe

Dem Laetus-Team stehen dank der 360° Kunden- und Mitarbeiteransicht im Service Champion alle benötigten Daten sofort zur Verfügung. Dadurch kann es stets kompetent Auskunft geben und rasche Hilfe leisten. Den Kunden fällt der professionellere, schnellere Service auf. Das Sales-Team sieht auf einen Blick, ob ein Kunde Supportfälle offen hat und prüft diese Informationen vor Verkaufsgesprächen.

2. Informationssicherung

Bei Laetus gelingen Übergaben bei Schichtwechseln und Abwesenheiten nahtlos, da alle Informationen im Service Champion dokumentiert und einsehbar sind.

3. Lösung auf Anhieb (First Contact Resolution)

Laetus löst nun, dank dem integrierten Know-how-Management, rund 30% mehr Anfragen bereits beim ersten Kontakt mit dem Kunden.

4. Transparenz und Effizienz

Dem Management von Laetus stehen nun umfassende live Reports zur Verfügung. Rasches Optimieren der Prozesse und der Ressourcenplanung sind nun möglich. Beispielsweise werden Spitzenlasten bei Kundenanfragen im Hotline-Support erkannt und Einsatzpläne gemäss Kundenbedarf optimiert.

„Mit acc solutions haben wir einen top Geschäftspartner für Prozessoptimierungen gefunden. Die Kundennähe und die professionelle Beratung von acc solutions haben uns überzeugt. Der maßgeschneiderte Service Champion wurde innerhalb von 4 Wochen ab Bestellung in unsere IT Landschaft integriert. Die Mitarbeiter erhielten eine praxisnahe Schulung vor Ort und waren sehr motiviert. Herzlichen Dank an das ganze acc solutions Team!“

*Michael Scheu
Hotline Support, Laetus*

Weitere Informationen:

www.acc-solutions.ch
www.laetus.com

Kontakt:

Roger Müller, Gründer & CEO
E-Mail: roger.mueller@acc-solutions.ch
Mobile: +41 79 234 44 56
Fixnet: +41 52 222 44 00

Weitere Artikel & Success Stories:

<http://www.acc-solutions.ch/de/kunden/customer-success-stories/>