



AUMENDO

POLACEK, KLOSTERMANN & PARTNER
UNTERNEHMENSBERATUNG

OPTIMIERUNG UND KONSOLIDIERUNG DES SERVICE SUPPORT CENTERS

Beratungsfeld:

Change/ Service- und Prozessoptimierung

Branche:

Gesundheitswesen

Inhalt:

- Leistung und Kosten wurden mit marktüblichen Standards verglichen und bewertet
- Der Benutzer- und Desktop Support Service wird als vor Ort, sowie als zentraler Service an mehr als 5 Standorten für ca. 1650 Benutzer erbracht und wurde im Rahmen des Projektes konsolidiert.
- Prozess und Abläufe wurden standardisiert und wo sinnvoll konsolidiert
- Die Support-Unterstützung vor Ort wurde optimiert
- Einheitliche Qualitätsstandards wurden definiert und eingeführt

Ziel:

- Konkurrenzfähige Leistungen und Kosten
- Einheitliche, marktübliche Qualitätsstandards
- Harmonisierte Abläufe und Prozesse

Nutzen:

- Messbare Steigerung der Service Qualität auf ein marktübliches Niveau nach 3 Monaten
- Messbare Steigerung der Effizienz und Effektivität um mehr als 25% nach 6 Monaten

