

Thermo Fisher Scientific
- arlanis Referenzen -

Branche

Mess- und Analysetechnik

Kunde

Thermo Fisher Scientific Inc. ist der weltweit führende Partner der Wissenschaft. Mit einem Jahresumsatz von mehr als 10 Mrd. \$ und ca. 35.000 Beschäftigten beliefert das Unternehmen Kunden mit Produkten, die in der Pharma- und Biotech-Industrie, in Krankenhäusern, Labors für klinische Diagnostik, Hochschulen und Forschungslabors, in Behörden, der Umweltanalytik und bei der Steuerung von industriellen Prozessen zum Einsatz kommen.

Umfeld

2006 entscheidet sich der Geschäftsbereich *Material Charakterisierung* des Unternehmens, mit Hauptsitz in Karlsruhe, salesforce.com als CRM einzusetzen.

Die Vorteile:

- TCO und Kosten-Nutzen-Analyse
- Skalierbarkeit
- Schnelligkeit der Einführung
- Weltweite Verfügbarkeit

Die Umsetzung wird meist in separaten Instanzen für die einzelnen Divisionen durchgeführt. Die Gestaltung der Anwendungen erfolgt direkt durch die Geschäftsbereiche.

Ausgangssituation

- 120 User, 7 Standorte (D, F, EN, UK, US, CN, IN)
- Multiple separierte Legacy-Systeme

Problemstellung

- Keine integrierten Systeme für Service & Support verfügbar
- Keine Vernetzung zwischen den unterschiedlichen Regionen und Bereichen bzw. mit den ERP-Systemen oder dem Qualitätsmanagement

Integriertes und vernetztes Service & Support-System weltweit

arlanis Software AG - Spezialist für Datenintegration und zertifizierter Consulting-Partner für salesforce.com und Force.com - konnte hier ein komplexes Service & Support-System auf Basis von salesforce.com entwickeln.

Durch eine Reihe implementierter Module kann dieses System die Vernetzung des weltweiten Service- und Supports untereinander und die Integration in bestehendes ERP und QM gewährleisten.

Implementierte Module

Case Management

- Multiple Eingangskanäle (Email-to-Case, CTI, Partner Portal)
- Workflows, Eskalationsprozesse und Dashboards zur Zuordnung, Steuerung und Priorisierung der Vorgänge
- Aufbau der Gruppenlösung Group Task View (GTV) als Ergänzung des Standards (Call Center, Case Collaboration)

MC Systems

- Abbildung der gesamten weltweiten Installationsstruktur als am Kontakt angebundenes System inklusive Components und Contracts sowie der Geräte-Lebensläufe
- Anbindung an ERP zur Gewährung einer lückenlosen Kette

MC Service Jobs

- Handhabung aller Serviceaktivitäten inklusive Angebot, Dispatch und Abrechnung innerhalb von SFDC

Quality Management

- Abbildung des kundenbezogenen Bereichs des Qualitätswesens
- Steuerung über Workflows (z.B. Out-of-Box, Rückrufe)
- Zusammenfassung und Visualisierung der weltweiten Daten

Diverse Automatisierungen

- Produktivitätssteigerung durch Integration des nötigen Handwerkszeugs in die Oberfläche (z.B. Product Price Lookup)

Key Success Factors

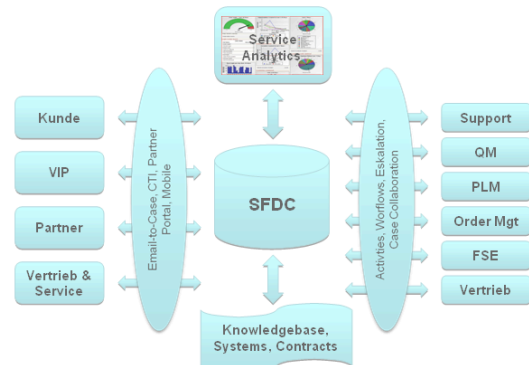
- Umfangreiche Möglichkeiten von CRM Service & Support
- Abbildung der bestehenden erfolgreichen Prozesse und Integration in die vorhandenen Kommunikationssysteme
- Einbeziehung aller Bereiche mit Kundenkontakt

Damit liegt bereits zu Beginn des Projektes der Fokus auf dem Service für den Kunden über die gesamte Lebensdauer des Produktes.

Alle Service & Support Mitarbeiter sind von Anfang an eingebunden.

Der Kunde rückt noch mehr in den Mittelpunkt – und das weltweit.

Ein überzeugendes Ergebnis



Thermo Fisher Scientific:
Integriertes Service & Support-System

Für alle Mitarbeiter weltweit ist ein integriertes und vernetztes System im Service & Support einheitlich verfügbar - inklusive der entsprechenden Informations-, Eskalations- und Reportingfähigkeiten.

Für jeden betroffenen Mitarbeiter oder Manager sind zu jeder Zeit an jedem Ort die aktuellen Informationen zugänglich und visualisierbar.

Die durchschnittliche Durchlaufzeit (Time-to-Fix) konnte international auf 4 Tage gesenkt werden.

Damit wurde eine Erhöhung des Net Promoter Score (NPS = Index zur Messung der Wahrscheinlichkeit, mit der Kunden ein Produkt, ein Unternehmen oder eine Dienstleistung weiterempfehlen) von -5% auf +30% erreicht.

LINKS

Homepage:
<http://www.arlanis.com>

Salesforce.com-Consulting:
<http://www.arlanis.com/salesforcecom-consulting.html>

Produkte zur Datenintegration:
<http://www.arlanis.com/software-loesungen.html>