



>> Fallstudie 8: Integration von Servicegesellschaften

Übernahme und Integration einer Servicegesellschaft mit 100 Mitarbeitern in GB

Branche:

Energieversorgung

Aufgabe:

Ein führender Hersteller der IT-Industrie beauftragte uns mit der Integration seiner Servicegesellschaft in Großbritannien im Rahmen eines EMEA-weiten Enduser-Support-Auftrags. Die Integration sollte innerhalb von neun Monaten abgeschlossen sein. Einer der ersten Schritte war, die rund 100 Mitarbeiter der Servicegesellschaft auf das ticketbasierte Abrechnungsmodell für die Serviceaufträge umzustellen. Damit konnten wir weitere Serviceeinsätze aus anderen Aufträgen aufnehmen.

Herausforderung:

Die Übernahme in Großbritannien erforderte die Berücksichtigung des TUPE-Gesetzes, in welchem die Übernahme von Mitarbeitern geregelt ist. Weiter galt es, die Produktivitäts- und Kundenorientierung der bestehenden Mitarbeiter in der Übernahmephase aufrecht zu erhalten um die Kosten- und Qualitätsziele zu erreichen.

Vorgehen:

Einer unserer Senior Manager übernahm die Geschäfte in Großbritannien und führte eine erste Analyse durch. Die Mitarbeiter wurden unter Vorgabe der TUPE-Bestimmungen in die neue Gesellschaft übernommen und die Hemmersbach-Prozessstandards eingeführt. Über das Hemmersbach-Prozess Management System wurden die vereinbarten Service-Tickets gesteuert und abgerechnet, die Produktivität und die Servicelevel überwacht. Die Mitarbeiter wurden durch eine Schulung auf die Erledigung zusätzlicher Tickets aus anderen Aufträgen vorbereitet.

Ergebnis:

Durch die Einführung des Hemmersbach-Prozess Management Systems realisierten wir über die ticketbasierte Abrechnung eine Servicekostenreduzierung von 40 %. Die Realtime-Prozess-Steuerung stellte die Qualität und Transparenz der Prozesse sicher. Die Akquise von zusätzlichen Aufträgen generierte eine nochmalige Kostensenkung. Wir haben die Übernahme der Servicegesellschaft im vereinbarten Zeitkorridor von sieben Monaten erfolgreich umgesetzt.