



Projektbeispiel

Verlagern von technischem Service in die Türkei

THEMENBESCHREIBUNG

Komplexe Abteilungen oder Arbeitsleistungen müssen von Standort A zu Standort B verlagert werden.
Die Geschäftsprozesse und vertraglichen Rahmenbedingungen müssen angepasst werden
Die Leistungserbringung gegenüber den Endkunden muss bei einer Verlegung unterbrechungsfrei gewährleistet werden.

KOMPETENZEN

- Lean Six Sigma Zertifizierung
- Jahrelange Prozess Erfahrung als Lean Six Sigma Berater
- Projekterfahrung als zertifizierter Projektmanager PMP, PMI
- Langjährige Erfahrung mit Support Prozessen
- Langjährige Erfahrung in internationalem Umfeld
- Starke und klare Kommunikation in mehreren Sprachen (englisch, französisch, türkisch)
- Interkulturelle Erfahrung

FALLBEISPIEL

In einem Konzern wurde der technische Support für UMTS Infrastruktur von England und Deutschland aus Kostengründen in die Türkei verlagert. Im Rahmen der Vorbereitung gab es Bedenken der deutschen Mobilfunkkunden des Auftraggebers. Zusammen mit allen Beteiligten wurden die Bedenken aufgenommen und mit entsprechenden Maßnahmen innerhalb der Verlagerung versehen. Als Ergebnis wurden verschiedene Trainingsmaßnahmen definiert und die Leistungserbringung vor der Verlagerung überwacht. Die aus der Überwachung festgelegten Grenzwerte wurden bei jedem Teilübergang als Erfolgskriterium eingehalten. Zusätzlich gab es mit den Endkunden regelmäßige Gespräche um sicherzustellen, dass der Service weiterhin Akzeptanz findet. Übergang konnte ohne Auswirkung nach 6 Monaten abgeschlossen werden.

ERZIELTE ERGEBNISSE BEIM KUNDEN

- Kundenzufriedenheit trotz Veränderung
- Vermeiden von Vertragsstrafen durch Serviceunterbrechung
- Akzeptanz der neuen Ansprechpartner beim Endkunden
- Nachweis des kontinuierlichen Übergangs.