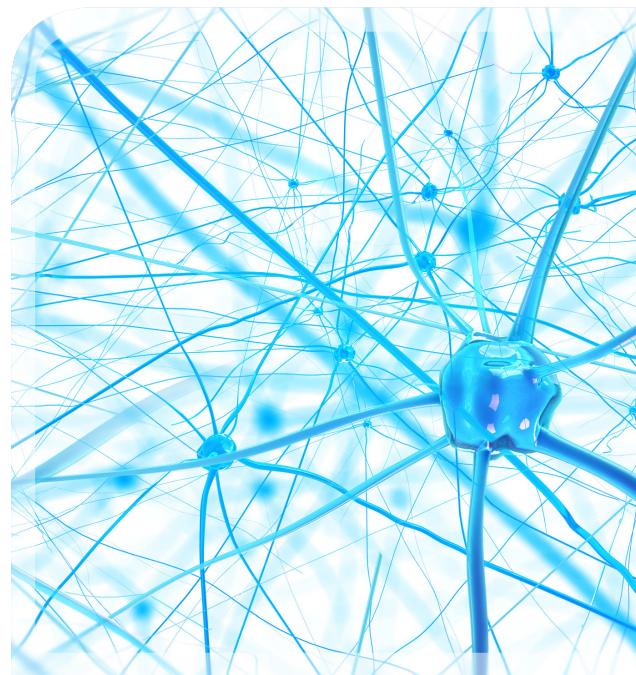




EINE GESUNDE ENTWICKLUNG

Einheitliches IT-Anwender-Service-Konzept bei UCB.



UCB versucht, den Nutzen für Patienten zu maximieren und die Effizienz der Mitarbeiter mit einem einheitlichen IT-Anwender-Service-Konzept für mehrsprachige, durchgehend verfügbare Global-Service-Desk- und Deskside-Teams in Europa sowie in Nord-, Mittel- und Lateinamerika zu optimieren.

ZIEL

Das Ziel von UCB ist es, Menschen mit schweren Erkrankungen eine bessere Lebensqualität zu ermöglichen und damit einen hohen Mehrwert für Patienten zu schaffen. Um diese Ausrichtung auf den Patientennutzen zu unterstützen, arbeitet das biopharmazeutische Unternehmen gemeinsam mit Computacenter daran, tausenden Anwendern weltweit einen konsistenten IT-Support zu bieten. Durch den Wechsel zu einem einzigen virtuellen Service-Desk und die Verbesserung der Reaktionszeiten kann UCB seinen Anwendern helfen, effizienter und in einem digitalen Arbeitsumfeld zu arbeiten.

Mehrwert für Patienten schaffen

Für UCB stehen Patienten und Wissenschaft im Mittelpunkt. UCB widmet sich der Erforschung und Entwicklung innovativer Therapien für Millionen von Menschen, die mit schweren Erkrankungen leben, um ihnen eine bessere Lebensqualität zu ermöglichen. Hierbei liegt der Fokus auf den Bereichen Zentrales Nervensystem, Immun- und Entzündungserkrankungen sowie Knochenerkrankungen.

„Alles, was wir tun, dient dazu, Menschen mit schweren Erkrankungen in unseren Therapiegebieten zu helfen“, erklärt Anne Vincent, Head of IT Services bei UCB.

Um diese Ausrichtung zu unterstützen, hat UCB eine Strategie entwickelt, die Patienten einen Mehrwert bieten soll. Diese Strategie basiert auf Grundprinzipien wie beispielsweise Handlungsspielraum und Konsistenz, Hilfsbereitschaft und Großzügigkeit. „Alle Mitarbeiter bei UCB wurden dahingehend geschult, die Prinzipien unserer Strategie zu verinnerlichen und somit sicherzustellen, dass sie in unsere globalen Aktivitäten und Verhaltensweisen integriert werden“, fügt Anne Vincent weiter an.

ANWENDERERFAHRUNGEN

- Beschleunigte Problemlösung
- Förderung von Self-Services
- Verbesserte Produktivität und Zufriedenheit der Anwender

GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Maximierte Effizienz
- Unterstützung von Innovationen und Digitalisierung
- Unterstützung der Patient Value Strategie
- Senkung der Betriebskosten





7.500

Mitarbeiter
in über 40 Ländern



IT-Anwender-Services sind von wesentlicher Bedeutung für die Produktivität unserer Anwender und wir möchten sicherstellen, dass diese Dienstleistungen mit den Bedürfnissen unserer Mitarbeiter und unseren Zielen abgestimmt sind.

Anne Vincent
Head of IT Services bei UCB



Als Partner von UCB für IT-Anwender-Services werden selbst die beteiligten Serviceteams von Computacenter mit der Strategie von UCB, einen Mehrwert für Patienten zu schaffen, vertraut gemacht. „IT-Anwender-Services sind von wesentlicher Bedeutung für die Produktivität unserer Anwender und wir möchten sicherstellen, dass diese Dienstleistungen mit den Bedürfnissen unserer Mitarbeiter und unseren Zielen abgestimmt sind.“

Globale IT-Anwender-Services für den digitalen Arbeitsplatz

Die Serviceteams von Computacenter arbeiten täglich eng mit UCB zusammen, um allen UCB- und externen Mitarbeitern in mehr als 40 Ländern einen bestmöglichen IT-Support zu bieten. „Wir haben spezialisierte Computacenter-Teams, die Incidents und Requests für verschiedene Geräte und hunderte Business-Anwendungen managen“, ergänzt Anne Vincent.

„Wir priorisieren die Anwendung neuer Technologien und möchten unseren Mitarbeitern die Möglichkeit bieten, jederzeit und an jedem Ort zu arbeiten“, erklärt sie. „Wir unterstützen insbesondere mobile Technologien und möchten neue flexible Arbeitsweisen in einem digitalen Arbeitsumfeld fördern.“

Unser Konzept für Handlungsspielraum und Konsistenz

Konsistente IT-Anwender-Services zur Verfügung zu stellen, gerade vor dem Hintergrund sich verändernder Technologien am Arbeitsplatz, ist für UCB von größter Bedeutung. „Handlungsspielraum und Konsistenz ist eines der Prinzipien unserer Patient Value Strategie. Das bedeutet, dass die Unterstützung der IT-Anwender optimal und an die individuellen Bedürfnisse der einzelnen Anwender an jedem Standort angepasst sein muss“, erklärt Anne Vincent.

Um dieses Ziel zu erreichen, musste UCB seinen Ansatz des dezentralen Anwender-Supports verwerfen. „Wir hatten drei Service-Desks und eine Reihe von Anbietern, die lokale Services erbrachten, was die Effizienz und Zusammenarbeit beeinträchtigte“, erklärt Anne Vincent.

UCB führte im Juni 2015 ein einheitliches Konzept für IT-Services ein. „Wir wollten einen globalen Service-Desk einrichten und denselben Partner mit der Erbringung lokaler Support-Leistungen in ganz Europa sowie Nord-, Mittel- und Lateinamerika beauftragen“, fügt Anne Vincent hinzu.

Auch wenn der konsistente Ansatz vorrangig war, erkannte UCB ebenfalls, dass der Anwender-Support an die lokalen Sprachen, Zeitzonen und Kulturen angepasst werden musste.

„Wir benötigten einen globalen Partner, der den Anwender-Support verbessern und gleichzeitig kontinuierliche Innovationen vorantreiben sollte“, so Anne Vincent. UCB fand im Januar 2016 genau diesen Partner in Computacenter

UCB

UCB, Brüssel, Belgien (www.ucb.com) ist ein weltweit tätiges biopharmazeutisches Unternehmen, das sich der Erforschung und Entwicklung von innovativer Medizin und Behandlungsmöglichkeiten in den Bereichen Zentrales Nervensystem, Immun- und Entzündungs-erkrankungen widmet, um Menschen mit schweren Krankheiten eine bessere Lebensqualität zu ermöglichen. UCB erreichte 2016 ein Umsatzvolumen von 4,2 Mrd. € und beschäftigt mehr als 7.500 Mitarbeiter in rund 40 Ländern. UCB wird an der Euronext Börse in Brüssel gehandelt (Symbol: UCB). Verfolgen Sie unsere Kurznachrichten bei Twitter unter: @UCB_news.



Die Partnerschaft mit Computacenter ermöglicht es uns, Support-Ressourcen zu maximieren und einen konsistenten Anwender-Support sicherzustellen.

Anne Vincent
Head of IT Services bei UCB



EIN REIBUNGSLOSER ÜBERGANG

Die beiden Unternehmen unterhielten bereits eine Geschäftsbeziehung, in deren Rahmen Computacenter Support in verschiedenen europäischen Ländern erbrachte. „Computacenter bewies während des Ausschreibungsprozesses das beste Verständnis für unsere Strategie“, betont Anne Vincent. „Darüber hinaus erfüllte das Unternehmen unsere Kosten- und Unternehmensanforderungen.“

„Innerhalb eines kurzen Übergangszeitraums wurden Anwender in verschiedenen Ländern schrittweise in den neuen Service eingeführt, der von speziell hierfür zugewiesenen Mitarbeitern der Global Service Desks von Computacenter in Spanien und den USA sowie von globalen Support-Teams erbracht wird.“

„Da der Zeitrahmen für die Transition zwingend eingehalten werden musste, war eine gute Steuerung enorm wichtig“, sagt Anne Vincent. „Computacenter definierte klare Arbeitsabläufe für die Transition und arbeitete gut mit dem Team von UCB zusammen.“

Nach der Migration der letzten Länder in das globale Konzept im Oktober 2016 konzentrieren sich UCB und Computacenter jetzt auf die kontinuierliche Verbesserung und Pflege der Kommunikation mit Stakeholdern und Benutzern.

UCB hat bereits ein Portal und eine mobile App zur Vereinfachung der Erstellung von Support-Anfragen eingeführt und arbeitet derzeit gemeinsam mit Computacenter an der Erstellung einer Sammlung von Wissensartikeln zu immer wiederkehrenden Support-Anfragen.

„Dank dieses globalen Ansatzes haben wir einen Überblick über häufige Probleme und Fragen. Dies hilft uns dabei, Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und zu priorisieren“, fügt Anne Vincent hinzu.

Innovation und Digitalisierung vorantreiben

„Durch das globale Konzept für den Anwender-Support können wir gleichermaßen Verbesserungen der Effizienz und der Kosten erzielen“, kommentiert Anne Vincent.

„Die Partnerschaft mit Computacenter ermöglicht es uns, Support-Ressourcen zu maximieren und einen konsistenten Anwender-Support sicherzustellen.“ Die erhöhte Konsistenz der Services wird außerdem helfen, die Produktivität und Zufriedenheit der Benutzer zu verbessern.

Weitere Informationen

Bitte wenden Sie sich per Mail an communications.germany@computacenter.com
