



## Ausgezeichneter IT-Support von IBM für Merck

Ausgezeichneter IT-Support von IBM für Merck - Chat statt E-Mail für globalen IT Service Desk - Ticketreduktion durch Lean Six Sigma-Analysen - In einem Pilotversuch testen IBM und die Merck-IT mit der Einführung einer Chat-Funktion einen neuen Kontaktkanal für den weltweiten IT-Support des Unternehmens. Der interaktive Chat mit dem Service Desk soll den E-Mail-Verkehr komplett ersetzen und auch die telefonische Beratung auf ein Minimum reduzieren. Zudem wurden auf Basis der von IBM und Merck entwickelten Lean Six Sigma-Methodik sehr viele Support-Prozesse automatisiert und beschleunigt. Dies führte innerhalb weniger Monate zu weniger Tickets und Beschwerden sowie zu schnelleren Reaktionszeiten. Zudem steht eine mobile Variante des Support-Centers, die über unterschiedliche Endgeräte abgerufen werden kann, ebenfalls zur Verfügung. Der "Global IT Service Desk" (GSD) unterstützt rund 38.000 Merck Mitarbeiter an 158 Standorten in insgesamt 67 Ländern. Er beliefert in acht Sprachen rund um die Uhr alle Geschäftsbereiche des Unternehmens und ist für den klassischen "First Level Support" zuständig. Für den Merck GSD arbeiten Agenten in IBM Services-Centern an drei Standorten in Deutschland, Rumänien und Malaysia. Die Umstellung auf den GSD verlief reibungslos: Bereits fünf Monate nach dessen Einführung im Jahr 2009 wurden 60 Prozent aller weltweiten IT-Anfragen über die Center abgewickelt. Der Zugang ist komfortabel: Neben dem Kontakt via Telefon ist der GSD auch über das Support Center im Merck-Intranet erreichbar. Zusätzlich befindet sich auf jedem Merck-PC ein Icon mit einem webbasierten Zugang zum Support Center. Im Zuge der Vertragsverlängerung Ende vergangenen Jahres wird nun eine neue Phase eingeleitet: IBM und Merck haben im Rahmen eines Pilotprojekts seit Januar 2014 den interaktiven Chat als neuen Kontaktkanal eingeführt. Durch das Support Center wurde bereits der Kontakt über E-Mail ersetzt. Die Chat-Funktion soll nun auch Telefonanrufe weitgehend überflüssig machen. Durch die beim Chat im Hintergrund ablaufenden Routinen, die dem Agenten automatisch weitere Zusatzinformationen liefern, wird die Bearbeitung von Anfragen noch effizienter und schneller, zudem werden die Anfragen gleich an den passenden Call-Center-Agenten weitergeleitet. Der Chat wird in allen acht Support-Sprachen angeboten. Die Telefonnutzung soll im Laufe des Jahres kontinuierlich bis auf zehn Prozent reduziert werden. "Wir, Merck und IBM, haben jenseits des klassischen First Level Supports den Global IT Service Desk zu einem kundenorientierten IT-Dienstleistungszentrum umgebaut, das etwa bei Bearbeitungsproblemen auch ganz aktiv auf die Betroffenen zugeht," sagt Rouven Barbeck, Client Solution Executive bei IBM. "Das erspart Frust und Ärger. Die Kundenzufriedenheit liegt seit dem Start des GSD kontinuierlich über den Sollwerten, in manchen Monaten bei annähernd 90 Prozent. Der interaktive Chat wird die Servicequalität noch weiter verbessern." Eine wichtige Grundlage für die effektiven Services und die hohe Akzeptanz waren und sind die begleitenden Lean Six Sigma-Analysen, für die rund 285.000 Anfragen mit mehr als 50 Einzelinformationen pro Kontakt analysiert und bewertet wurden. Sie dienen als Grundlage für weitreichende Automatisierungsmaßnahmen (Lean) und Prozessverbesserungen. Damit konnte innerhalb weniger Monate eine Ticketreduktion von über 45.000 auf etwa 22.000 Tickets, die der GSD zu bearbeiten hat, erreicht werden. Zudem wurde die Reaktionszeit durch besseres Ticketrouting von sechs auf eine Stunde deutlich verringert. Wichtiger Bestandteil war dabei die "Voice of the Customer"-Analyse, die unter anderem ergab, dass eine schnelle Problemlösung wichtiger ist als sofortige Erreichbarkeit der Agenten. Mit der mobilen Variante des Support Centers wird darüber hinaus schnelle und unkomplizierte Hilfe auch von unterwegs aus möglich. Alle Funktionen stehen den Nutzern unabhängig vom Endgerät zur Verfügung - wichtig vor allem für den Außendienst. Gleichzeitig wachsen die Aufgaben des GSD: Über die eigentliche Problemlösung hinaus arbeiten IBM und Merck gemeinsam daran, Verzögerungen in den IT-Prozessen weiter zu verringern und Wissensdokumente für alle am Prozess beteiligten Funktionen bereitzustellen. Der GSD bei Merck wurde bereits mehrfach ausgezeichnet, unter anderem mit dem IIR Service Desk Award im November 2013. Über IBM: Mehr Informationen finden Sie unter <http://www.ibm.com/de/de> IBM Deutschland GmbH (Hauptverwaltung) IBM-Allee 1 71137 Ehningen Deutschland Telefon: +49 800 225 5426 Telefax: +49 7032 15 3777 Mail: [halloibm@de.ibm.com](mailto:halloibm@de.ibm.com) URL: <http://www.ibm.de> 

### Pressekontakt

IBM Deutschland

71137 Ehningen

ibm.de  
[halloibm@de.ibm.com](mailto:halloibm@de.ibm.com)

### Firmenkontakt

IBM Deutschland

71137 Ehningen

ibm.de  
[halloibm@de.ibm.com](mailto:halloibm@de.ibm.com)

IBM gehört mit einem Umsatz von 95,8 Milliarden US-Dollar im Jahr 2009 zu den weltweit größten Anbietern im Bereich Informationstechnologie (Hardware, Software und Services) und B2B-Lösungen. Das Unternehmen beschäftigt derzeit 399.400 Mitarbeiter und ist in über 170 Ländern aktiv. Die IBM in Deutschland mit Hauptsitz bei Stuttgart ist die größte Ländergesellschaft in Europa. Mehr Informationen über IBM unter: [ibm.com/de/ibm/unternehmen/index.html](http://www.ibm.com/de/ibm/unternehmen/index.html) IBM ist heute das einzige Unternehmen in der IT-Branche, das seinen Kunden die komplette Produktpalette an fortschrittlicher Informationstechnologie anbietet: Von der Hardware, Software über Dienstleistungen und komplexen Anwendungslösungen bis hin zu Outsourcingprojekten und Weiterbildungsangeboten.