



MSD Animal Health Servicemanagement

“Van 100 telefoontjes per dag naar gestroomlijnd meldingen oplossen”

Als servicemedewerker kun je er wel eens gek van worden: de tientallen telefoontjes op een dag om ad hoc zaken te regelen. Een bestelling die naar de juiste locatie gebracht moet worden of meldingen die je even snel op een kladblaadje krabbelt om het later op te pakken. Je komt nauwelijks toe aan de zaken die je die dag op de planning hebt staan. Hoe eenvoudig zou het werken zijn als alle meldingen gestroomlijnd worden via een geautomatiseerd systeem? MSD Animal Health testte deze en meer zaken uit met een module van Facilitors FMIS en kwam tot de conclusie dat het werkt!

EFFECTIEVER WERKEN

Paul Peters is als facilitair accountmanager van MSD Animal Health mede verantwoordelijk voor het facilitair management binnen de organisatie. Als een van de grootste producenten van farmaceutische diergeneesmiddelen ter wereld is het elke dag weer een uitdaging om de 1.800 medewerkers optimaal te laten samenwerken.



Paul Peters, facilitair accountmanager MSD Animal Health

Het optimaliseren van facilitaire processen, bijvoorbeeld via een geautomatiseerd informatiemanagementsysteem, draagt bij aan het succes van de interne klanten, de medewerkers in deze. “Neem nou dat voorbeeld van de servicemedewerker. Het werkt enorm frustrerend als je de hele dag door bezig bent met het oplossen van ad hoc meldingen. Degene die het hardst schreeuwt, is vaak het eerst aan de beurt. Onze medewerkers liepen de hele dag met hun telefoon aan hun oor. Samen met Facilitor hebben we gekeken naar een oplossing voor dit probleem”, licht Peters toe.

ALLE TELEFOONS AAN DE KANT

“Toen we het proces doorgelicht hadden, zijn we samen de modules van het systeem gaan inrichten. We hebben vervolgens alle telefoons van de servicemedewerkers ingenomen, zodat collega's gedwongen werden om vragen en meldingen door te geven via het ticketsysteem. Door een goede inrichting van Facilitor komen de meldingen nu direct via tablet, pc of smartphone bij de juiste back-office terecht.

De klant kan ook meteen zien wat de planning van zijn melding is. Het is een stukje verwachtingsmanagement, waarmee we tijd en begrip creëren. Zo kunnen de servicemedewerkers zich nog beter richten op hun primaire proces, we zijn van goed naar precies goed gegaan. Het resultaat? Echt een enorme verbetering! Onze mensen werken nu veel effectiever en minder stressvol.”

WEG MET POTLOOD EN GUM

Naast de toepassing voor service management, heeft de inmiddels achtjarige samenwerking tussen MSD Animal Health en Facilitor meer opgeleverd. Peters: “Facilitor kwam bij een tender als beste uit de bus. Na een korte wenperiode zijn onze twee organisaties begonnen met het regelen van de vergaderfaciliteiten. Zaken als het boeken van de ruimtes, het uitlenen van vergadermaterialen, regelen van aanvullende faciliteiten als catering en audiovisuele middelen werden als eerste opgepakt.

Je moet je voorstellen dat onze receptionistes nog met agenda's, potlood en gum werkten. Dat werkt natuurlijk vreselijk omslachtig. Reserveringen en wijzigingen in boekingen worden nu door alle medewerkers zelfstandig geregeld. En de beschikbaarheid van ruimtes en materialen is direct inzichtelijk. Na de reserveermodule zijn we verder gaan kijken naar mogelijkheden voor optimalisatie. Dat resulteerde in het inrichten van modules voor

onder andere het bestellen van bedrijfskleding, het coördineren van de bezoekersbalie en schoonmaakprogramma's op maat. We zijn erg tevreden over wat het stroomlijnen van deze processen onze organisatie oplevert.”

VOELT ALS EEN COLLEGA

De meerwaarde van een geautomatiseerd systeem staat of valt volgens Peters toch uiteindelijk met de gezichten achter de software. “Zonder de juiste mensen aan boord, krijg je nooit een goed werkende oplossing. We hebben Facilitor ervaren als een partij die goed meedenkt met de klant en kritisch kijkt naar onze organisatie. Ze zijn niet bang om adviezen te geven over wat er beter kan in onze processen. Dat is goed, want daardoor krijg je de beste oplossing. En hoewel ik weet dat ze veel meer klanten hebben, lijkt het toch of ik te maken heb met een collega die iets verderop in de gang zit. Ze kennen onze organisatie door en door, zijn altijd bereikbaar en bieden een systeem waarmee wij als facilitaire organisatie optimaal kunnen werken. Kortom, deze samenwerking is voor ons een ultieme vorm van smartnership. Samen scheppen we de randvoorwaarden voor het succes van MSD Animal Health.”

