

# eRESEARCH TECHNOLOGY Inc. SICHERES MANAGEMENT



## KUNDE

eResearch Technology Inc. (ERT) ist ein global operierendes Technologieunternehmen. Mit Standorten in Nordamerika, Japan, Grossbritannien, Deutschland und der Schweiz unterstützt ERT die forschenden Pharmaunternehmen bei der Durchführung von klinischen Studien, die die Grundlage für Zulassungsverfahren bei neuen Medizinprodukten und Medikamenten bilden. ERT ist Marktführer im zentralen Datenmanagement klinischer Studien und zählt zu den führenden Unternehmen in der Branche.

## HERAUSFORDERUNG

Als Anbieter von medizintechnischen und pharmazeutischen Lösungen unterliegt ERT strengen gesetzlichen Vorgaben und Richtlinien. Eine an die erforderlichen Standards angepasste Prozessstruktur im Sinne der Datensicherheit und des Risikomanagements ist dabei zwingend erforderlich. Um Veränderungen in der Aufnahme und Behandlung von Störungen schnell und effizient im System ausführen zu können, muss die Lösung weiterhin flexibel anpassbar sein. Der Unternehmensbereich Customer Care ist die Anlaufstelle für alle eingehenden Anfragen von Kunden. Die wichtigste Anforderung war das sichere Management von aufbewahrungspflichtigen Daten, Informationen und Dokumenten.

## LÖSUNG

Die Erfassung, Bearbeitung und Steuerung von Kundenanfragen und Störungsmeldungen für medizintechnische Geräte und Leistungen ist wesentlich für ein gesichertes Qualitätsmanagement. Ein Schwerpunkt bei der Implementierung unserer Business Service Management Lösung (TicketXpert) liegt dabei in der nachhaltigen Auslegung von komplexen Prozessen und einer optimierten Abbildung von Projekten für ein lückenloses Wissensmanagement. Mit dem Upgrade auf die 446 Plattform® von Isonet Anfang 2019 kann ERT ihre Prozesse an neue Anforderungen anpassen beziehungsweise neue Prozesse und Schnittstellen eigenständig aufsetzen.

## KOMPAKT

**Unternehmenshauptsitz**  
USA, Philadelphia  
Deutschland, Estenfeld

**Mitarbeiter**  
über 2.000 – weltweit

**Branche**  
Pharmazie, Biotechnologie,  
Medizintechnik

**Wirtschaftsraum**  
international, 92 Länder

**Umsatz pro Jahr**  
342,5 Mio. USD (2014)



## GRÜNDE FÜR ISONET

Skalierbare IT-Plattform  
mit generischen Schnittstellen

Automatisierte Aufnahme und  
Steuerung von Kundenanfragen  
(Störungsmeldungen)

Flexibilität bei der Anpassung  
und Weiterentwicklung von  
Prozessen und Abläufen

Umsetzbarkeit von neuen Ideen  
und Unterstützung bei Innovationen

## LÖSUNG IM DETAIL

### Prozessschritte des Kundensupports

- 1 **Erfassung der Kundenanfrage oder Störungsmeldung** über Telefon, per E-Mail oder im Kundenportal
- 2 **Kategorisierung der Störungsmeldung** in einem Auftrag (Ticket) und Verknüpfung zum medizinischen Gerät
- 3 **Bearbeitung der Anfrage oder Störung** innerhalb von 48 Stunden
- 4 **Messung der Bearbeitungszeit** und Analyse der Prozessoptimierung

### Neue Wege der Zusammenarbeit

Um eine gemeinsame Wissensbasis zu gewährleisten, ist die 446 Plattform® so aufgesetzt, dass die elektronische Aufbewahrung von Daten und Informationen prozessgesteuert überprüft, gepflegt und gesichert wird. Ideen, Problemlösungen und Handbücher werden in Form von Wissensartikeln gesammelt und allen Mitarbeitern bereitgestellt. Durch die Automatisierung des Wissensmanagements und die Verbesserung des Kundensupports werden effizientere Arbeitsabläufe und Freude an der Zusammenarbeit geschaffen.

## NUTZEN DER LÖSUNG

- Erfassung und Auswertung sämtlicher Leistungen für die Bearbeitung der Kundenanfragen
- Vereinfachte Unterstützung in Annahme, Bearbeitung und Auswertung von Kundenanfragen
- Erhöhung der Stabilität und der Performance bei der Bearbeitung von 20.000 Tickets und 40.000 E-Mails im Monat sowie insgesamt 1.800 Projekten parallel
- Steigerung der Produktivität des Kundensupports durch Automatisierung von Prozessabläufen und Optimierung von Kundenanfragen
- Aufbau eines strategischen Berichtswesens

»Die Isonet AG ist ein professioneller und verlässlicher Partner für die Umsetzung unserer Ideen. Die 446 Plattform® unterstützt und verbessert unsere sehr komplexen Prozesse, erleichtert unsere Arbeitsabläufe im Qualitätsmanagement und optimiert unser Wissensmanagement.«

**Andreas Kitzinger** · Director, Quality Control · eResearch Technology Inc.

## ÜBER ISONET

Isonet verbindet mit ihrem Systemischen Prozessmanagement, der 446 Methode®, auf innovative Art die Bereiche Prozessanalyse und Unternehmensberatung. Seit dem Gründungsjahr 1994 betreut das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in Zürich und Leipzig zahlreiche Kunden aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Unternehmensgrößen. Mit der IT-Lösung der Isonet, der 446 Plattform®, optimieren Sie Ihre Prozesse individuell, flexibel und ganzheitlich, sodass Sie jederzeit agil auf Marktentwicklungen reagieren können. Die Freude an der Zusammenarbeit schafft Freiräume für Innovationen.