



# MilliporeSigma macht Unternehmenskommunikation zu einer Wissenschaft



## Branchenführer im Gesundheitswesen verwendet einfache Geschäftslogik für die Auswahl von UC- und CC-Plattformen

Die Marktführer im Gesundheitswesen sind zukunftsorientiert, rational, analytisch und datengetrieben. Mit der Gründung von MilliporeSigma durch die 17-Milliarden-Dollar-Übernahme von Sigma-Aldrich durch die Merck KGaA traten diese Eigenschaften natürlich in Erscheinung, da zahlreiche Entscheidungen getroffen werden mussten, um das neue Unternehmen erfolgreich zu positionieren.

Ein Bereich, der frühzeitig unter die Lupe genommen wurde: die verschiedenen Unternehmenskommunikations-Plattformen, darunter Avaya, Cisco und Mitel, die 50.000 Mitarbeiter in 67 Ländern unterstützen. „Warum betreiben wir all diese verschiedenen Plattformen?“, war eine der ersten Fragen des CIO.

Eine Analyse wurde durchgeführt. Es wurden Branchenanalysten befragt. Endbenutzer wurden befragt. Spezialisierte Geschäftssegmente - Logistikteams, Call Center Supervisoren, Telefonisten - wurden nach Bedürfnissen und Anforderungen befragt. Im Fokus: Welche Lösung würde dem Unternehmen am besten dienen?



### Herausforderungen

- Unterschiedliche Unternehmenskommunikations-Plattformen nicht kosteneffizient
- Spezialisierte Geschäftseinheiten mit unterschiedlichen Anforderungen

### Ergebnis

- Benutzerbedürfnisse werden mit gezielten Lösungen erfüllt
- Contact Center Betriebsabläufe zeigen messbare Verbesserungen

## Kommunikation in Bewegung

Die detaillierten Analysen veranlassten MilliporeSigma, Avaya IX™ Workplace als globalen Standard für UC- und Audiokonferenzen sowie Avaya IX Contact Center für kundenorientierte Sprachanwendungen auszuwählen.

„Es funktioniert alles hervorragend“, so Scott Rodgers, Manager für Telekommunikation, IT-Infrastrukturtechnologien für Nordamerika und Lateinamerika. „Wir haben uns all die verschiedenen Optionen angesehen. Das Call Center war ein wichtiger Treiber. Die Call Center Supervisoren führten einen direkten Vergleich durch, und Avaya gefiel ihnen am besten.“

Viele der Agenten von MilliporeSigma sind technische Spezialisten mit spezialisiertem Know-how im Gesundheitswesen. Diese Spitzenagenten arbeiten mindestens einmal pro Woche von zu Hause aus. Der Avaya-Client für Heim-Agenten galt als leistungsfähiger und freundlicher in der Nutzung als andere Lösungen. Darüber hinaus gefielen den Call Center Supervisoren die starken Funktionen für das Contact Center Reporting von Avaya.

Seit dem Umstieg auf das Avaya IX Contact Center sind deutliche Verbesserungen bei der durchschnittlichen Zeit bis zur Beantwortung und der Anrufbearbeitung zu verzeichnen. „Abbruch-Zeiten sind zurückgegangen“, so Rodgers. „Die Reaktion war: ‚Meine Güte, wir nehmen mehr Anrufe mit der gleichen Anzahl von Leuten entgegen.‘“ Rodgers führt den Erfolg darauf zurück, dass die neuen Avaya IX Contact Center Funktionen den Kunden mehr Optionen bieten und bessere Call Flows ermöglichen.

**„Wenn alle Avayas Equinox-Anwendung hätten, gäbe es unbegrenzte Datenpläne, ein Anruf geht dann über den Datenkanal, das spart Geld, und es sieht so aus, als würde der Vertriebsmitarbeiter an seinem Arbeitsplatz sitzen. Es ist eine Art Selbstläufer.“**

—**Scott Rodgers**, Manager für Telekommunikation, IT-Infrastrukturtechnologien für Nordamerika und Lateinamerika

---

**„Die Abbruchzeit hat sich verringert. Die Reaktion war: Meine Güte, wir nehmen mehr Anrufe mit der gleichen Anzahl von Leuten entgegen.“**

— **Scott Rodgers**,  
Manager für Telekommunikation,  
IT-Infrastrukturtechnologien für  
Nordamerika und Lateinamerika

### **Im Leben geht es um Wahlmöglichkeiten**

Für Benutzer von Kommunikationslösungen außerhalb des Contact Centers bietet MilliporeSigma die Wahl. Benutzer, die ein Schreibtischtelefon wünschen, erhalten Avaya IX Workplace, einschließlich eines Schreibtischtelefons, eines Audiokonferenzkontos und anderer Funktionen. Benutzer, die nur ein Smartphone und kein Schreibtischtelefon wünschen, erhalten Microsoft Teams. Der Anteil liegt bei etwa 50/50, wobei nahtlose Interaktionen zwischen den Anbieterplattformen die gemeinsame Erfahrung der Endbenutzer ist.

Die globale Migration auf den neuen Standard erfolgt im vierten Jahr einer mehrjährigen Migrationsstrategie.

In diesem Zeitraum haben die primären Kunden-Call Center von MilliporeSigma einen Anstieg des Volumens verzeichnet. Darüber hinaus ist das Geschäft im Vergleich zum Vorjahr gewachsen. Die Kundenbindungsanwendungen des Unternehmens – unterstützt durch Avaya – haben den stetigen Anstieg der Anrufe und des Geschäftsvolumens herbeigeführt.

In der Zwischenzeit evaluiert das IT-Team von MilliporeSigma in Bangalore Avayas Mobilitätsanwendung für iOS- und Android-Smartphones. „Die Vertriebsmitarbeiter reisen viel, um Kunden zu besuchen“, so Rodgers. „Wenn alle Avayas Equinox-Anwendung hätten, gäbe es unbegrenzte Datenpläne, ein Anruf geht dann über den Datenkanal, das spart Geld, und es sieht so aus, als würde der Vertriebsmitarbeiter an seinem Arbeitsplatz sitzen. Es ist eine Art Selbstläufer.“

Zukunftsorientiert, rational, analytisch und datengetrieben – das sind die Entscheidungsgrundlagen bei MilliporeSigma. Die Ergebnisse fühlen sich wie „Selbstläufer“ an, erforderten aber in Wirklichkeit viel sorgfältiges Nachdenken und eine starke Konzentration auf das Geschäft.



### Lösungen

- Avaya Contact Center Elite
- Avaya IX™ Workplace

### Über MilliporeSigma

MilliporeSigma ist der Name des Gesundheitswesen-Segments von Merck KGaA, Darmstadt, Deutschland, in den USA und Kanada. MilliporeSigma bedient global mehr als 1,5 Millionen Kunden in den Bereichen Wissenschaft, Biotechnologie und Pharma und hilft ihnen, ihr Geschäftsziel besser, schneller und sicherer zu erfüllen. MilliporeSigma hat es sich zum Ziel gemacht, die schwierigsten Probleme im Gesundheitswesen in Zusammenarbeit mit der globalen wissenschaftlichen Community zu lösen – und auf diese Weise für alle Menschen weltweit den Zugang zu den Gesundheitssystemen zu beschleunigen.

### Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse – Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter [www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de).