

Die Arcondis wächst

Personelle und räumliche Erweiterung am Sitz in Reinach/BL

Trotz der gegenwärtigen wirtschaftlichen Lage bleibt die Arcondis auf Wachstumskurs. Der Kundenstamm nimmt kontinuierlich zu und führte aktuell zu einigen Neueinstellungen.

Der CSV-Bereich wurde um zwei Junior Consultants erweitert. Michaela Blassmann und Stefan Adamovsky werden künftig das Team rund um Daniel Ebner tatkräftig unterstützen. Wir suchen für dieses Team auch weiterhin Senior und Junior Berater. Gleichermassen freuen darf sich Bereich Life Science Information Mgmt von Frank Eiselt. Neben dem Junior Consultant Tim Urschinger werden hier die beiden Bachelor-Studenten Raphael Rapior und Sebastian Kluthe der Dualen Hochschule Baden Württemberg (DHBW) ab sofort im periodischen Wechsel aktiv sein. Ein weiterer Senior Consultant wird gerade aktiv gesucht.

Ebenfalls neu in der Arcondis ist Thomas Scherzinger - er absolviert im Rahmen seines Studiums ein Praxissemester im IT-Management-ConsultingTeam von Christian Unger. Auch dieses Team wird noch um einen Junior sowie einen Management bzw. Senior Consultant erweitert.

Lukas Wiesner (DHBW-Student) ist bereits aktuell im Quality Risk und Compliance-Bereich von Patrick Häuptli im Einsatz; seit Januar 2010 wurde dieses Team noch weiter ausgebaut - Vera Naumburger ist als Senior Consultant hinzugestossen.

Aus gegebenem Anlass und um für künftige Neuzugänge gerüstet zu sein, wurden die Geschäftsräume in Reinach um einen entsprechenden Anteil von etwa 150 m² vergrössert - wir heissen unsere neuen Kollegen hier herzlich willkommen und wünschen einen erfolgreichen Start in der Arcondis.

Corporateservice@arcondis.com

Diplomarbeit

Geschäftsprozessmodelle in der pharmazeutischen Industrie

Die Wertschöpfung der Unternehmen beruht heutzutage auf einer ausführlichen Gestaltung ihrer Geschäftsprozesse. Insbesondere die pharmazeutische Industrie muss sich immer weiter steigenden regulatorischen Anforderungen und einem intensiveren Wettbewerb stellen.

Im Rahmen der Diplomarbeit wurde die Relevanz und der Ausprägungsgrad von Geschäftsprozessen und deren Modellierung in der pharmazeutischen Industrie untersucht. Die Untersuchung wurde in Praxisunternehmen mit einem selbst konzipierten Fragebogen durchgeführt. Der Fragebogen behandelt dabei die wesentlichen Punkte im Bereich der Geschäftsprozessmodellierung ab. Durch die Umfrage in der Praxis und den gewonnen theoretischen Kenntnissen konnte ein Prozessreferenzmodell für KMU in der pharmazeutischen Industrie entwickelt werden.

Das Modell enthält die folgenden drei Prozesskategorien:

- Führungsprozesse
- Kernprozesse
- Supportprozesse

Auf der obersten Ebene wurden 14 Prozesse definiert. Besondere Aufmerksamkeit wurde dabei auf Pharmaspezifische Prozesse gelegt. Dies sind u.a.:

- Clinical Trial Management
- Validation Services
- Produkt Tracking & Tracing

Karsten.Krueger@arcondis.com

Trends und Themen

Teil V von IX (siehe Nr. 048) Service Level Management

In unserem Kundenumfeld hat sich in den letzten Jahren gezeigt, dass die sehr grossen Unternehmen (20000 Mitarbeiter und mehr) alle ihre Service Support Prozesse durchgehend nach ITIL V2 ausgerichtet haben. Selbst bei den grossen Mittelständlern (ab etwa 5000 MA) ist die Durchdringung bzgl. der Anlehnung an ITIL schon recht deutlich.

Seit etwa 2 Jahren beginnen sich nun diese Unternehmen intensiv mit dem Thema Service Level Management zu beschäftigen. Da dies einher geht mit dem zunehmenden Wissen über ITIL V3 wird hier in den laufenden Implementierungsprojekten stärker zwischen der Pflege des Service Catalogues und den Prozessen zur Entwicklung, Abstimmung und Kontrolle der Services und Service Levels unterschieden. Auf eine klare Abgrenzung zwischen dem Service Portfolio Mgmt und dem Service Catalogue wird dabei keinen Wert gelegt. Das scheint daran zu liegen, dass interne IT-Organisationen die Entwicklung des Service Portfolios nicht als eine strategische Aufgabe ansehen.

Aufgrund unserer Erfahrungen aus zahlreichen Projekten rund um das SLM geben wir Ihnen einige Implementierungsempfehlungen:

- Definieren Sie Ihre Kunden und das Portfolio und bauen Sie eine Beziehung zu diesen auf
- Entwickeln Sie die Service-Struktur top down und hierarchisch mit 5 - 7 Service-Bereichen, Services und Solutions
- Unterscheiden Sie zwischen generellen Service Levels, die erst mal für alle Services gelten und Servicespezifischen SLs
- Stellen sie sicher, dass Ihr Service Desk mit einem definierten Prozess das Know How zu allen Services aufbauen kann, damit der 1st level Support für alle Service zentral über das Service Desk abgesichert ist

Christian.Baumgartner@arcondis.com