

Weltweite Übernahme von Desktop Services



Change Driver

Ein weltweit tätiger Lebensmittelkonzern wuchs nach einem erfolgten Merger auf eine Größe von über 30 Standorte in 15 Ländern in Europa, dem mittleren Osten und Afrika und mehr als 4.500 Mitarbeitern an. Der bisher erbrachte Desktop Support des zugekauften Unternehmens sollte an die Servicestrukturen des übernehmenden Unternehmens angepasst werden.

Für die gesamte Übernahme der Services durch den bestehenden externen Dienstleister plante der Betriebsleiter auf Kundenseite lediglich 4 Wochen ein.

Gleichzeitig veränderte sich der Anteil der Eigenleistungen des Outsourcers und sollte an einen Subunternehmer vergeben werden, der in der Lage ist, den Service innerhalb dieser kurzen Zeitspanne global aufzusetzen und verlässlich zu erbringen.

DAMOVO



Damovo Approach

Damovo erhielt den Zuschlag zur Erbringung des Desktop Support, IMACD, Incident Management, Asset Inventory, Swap & Repair sowie der Vorort-Services.

Um einen möglichst reibungslosen Übergang zu ermöglichen, arbeitete Damovo von Beginn an eng mit den Abteilungen Beschaffung, Abrechnung und Logistik des Lebensmittelherstellers sowie dem bisherigen Serviceprovider des zugekauften Unternehmens zusammen.

Die rechtlichen und personellen Ressourcen von Damovo, kombiniert mit den bisherigen Erfahrungen von TUPE^{*1)} und ARD^{*2)}, stellten sicher, dass alle Auftragnehmer-Verträge in EMEA erfolgreich auf Damovo vor Ablauf der 4-wöchigen Frist übergangen.

Desweiteren wurden 13 Mitarbeiter des vorherigen internen Dienstleisters übernommen.



Customer Value

DAMOVO

So profitiert der **Betriebsleiter**

Durch die enge, kooperative und abgestimmte Zusammenarbeit aller Beteiligten - Auftraggeber, Outsourcer als GU, abgebender Dienstleister und ausführender Dienstleister (Damovo) - konnte ein unterbrechungsfreier Service-übergang und eine Betriebsübernahme innerhalb der 4 Wochenfrist erfolgen.

Dies garantierte die Verfügbarkeit des Desktop aller Mitarbeiter und erleichterte damit erheblich die Akzeptanz der Fusion.

So profitiert der **Outsourcer**

Die zugesicherte Deadline wurde eingehalten und baute somit die vertrauensvolle Kundenbeziehung aus.

Die intensive und engagierte Zusammenarbeit mit dem Subunternehmer in den Kompetenzfeldern Arbeitsrecht, Service-Prozesse, Tools, technologisches Know-how und uneingeschränktes Kommitment festigte die Zusammenarbeit.

Die Verlagerung der Leistungserbringung auf Damovo brachte den erwarteten turn around des Vertrages in den positiven Bereich.