

Veranstaltungsreihe

# MICOS VOR ORT | NEUES AUS DER MICOS

Informationen. Neuigkeiten. Austausch.

# NEUES AUS DER MICOS

# IHRE ANSPRECHPARTNER



**SARAH KÖSTER**

Leitung  
Geschäftsfeldentwicklung  
und Innovation



**ANIKA GEHLHAAR**

Leitung Kundenberatung  
und -betreuung



**NILS FUHRMANN**

Leitung  
Softwareentwicklung



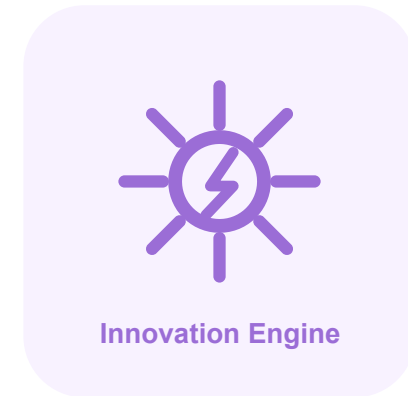
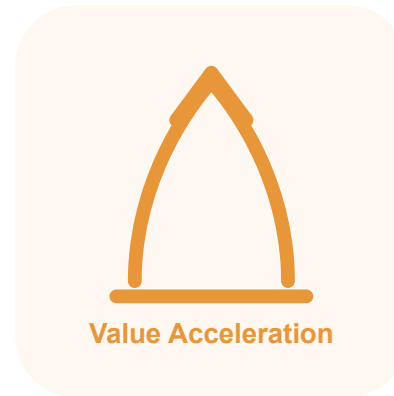
**RODERIK BOJANOWSKI**

Leitung BU MICOS



# VIER STRATEGISCHE INITIATIVEN DER VRG MICOS

Mit klarem Fokus auf Produkt, Service, Wirkung und Innovation



# SERVICE QUALITÄT



***Wir wollen Kundennutzen als Führungsprinzip verankern – mit konsistentem Service, enger bereichsübergreifender Zusammenarbeit und klarer Fokussierung auf den Kundenerfolg an jedem Touchpoint.***

Aktuelle Initiativen (1):

- Optimierung der Serviceprozesse mit internen Vorgaben (OLAs) für die Bearbeitung der Requests im Rahmen der Wartung
- Optimierung der Beratungsprozesse durch mehr Transparenz, Kommunikation und Dokumentation
- Optimierung der Schulungsprozesse mit dem Ausbau der Akademie und der Online-Hilfen



# SERVICE QUALITÄT



***Wir wollen Kundennutzen als Führungsprinzip verankern – mit konsistentem Service, enger bereichsübergreifender Zusammenarbeit und klarer Fokussierung auf den Kundenerfolg an jedem Touchpoint.***

Aktuelle Initiativen (2):

- Wiederaufnahme des MKK-Seminars für ein besseres Verständnis der Zusammenhänge in MICOS
- Servicemanagement als übergeordnete Instanz für die schnelle Requestklärung, Eskalation, Kommunikation oder Statusabgleich
- Optimierung der Kontaktpunkte mit Ihnen durch Hospitationen im Onboarding-Prozess, Austauschtermine, Jour Fixes und Überarbeitung der Reisekostenregelung



# PRODUKT QUALITÄT

***Wir wollen Software in erwarteter Qualität liefern – zeitnah, zuverlässig und konsequent an den wichtigsten Prioritäten unserer Kunden ausgerichtet.***



Aktuelle Initiativen:

- Enge und zielgerichtete Feedbackzyklen durch neue Review-Formate, um Annahmen zum Kundennutzen zeitnah zu evaluieren
- Neue Benutzererfahrung für MICOSnext.Betreuungskraft
- Performanceverbesserungen u.A. in Warenwirtschaft, Finanz, Sozial und Personaleinsatzplan
- Erste Funktionalitäten im Kontext der Partizipation



# VALUE ACCELERATION

***Wir wollen, dass jede Software und jede Dienstleistung, die wir ausliefern, messbaren Mehrwert für unsere Kunden erzeugt – Ende-zu-Ende gesteuert auf das, was wirklich zählt.***



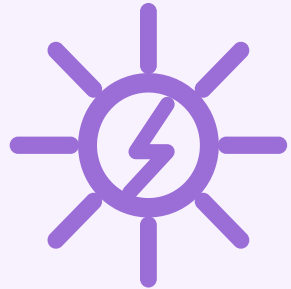
Value Acceleration

Aktuelle Initiativen:

- Konsequenter Fokus auf kleine Inkremente und schnelle Durchlaufzeiten, um Kundennutzen schnell zu erzeugen
- Modernisierung unsere Entwicklungsmethoden, z.B. Einsatz von KI-gestützten Werkzeugen in der Softwareentwicklung
- KI-gestützte Funktionen im Produkt für niedrigeren Implementierungsaufwand
- Priorisierung von Mehrwerten mit breiter Wirkung in der Anwenderbasis



# INNOVATION ENGINE



Innovation Engine

***Wir wollen die Kapazitäten und Lernprozesse in unserer Organisation verankern, die uns befähigen, unsere Kunden mit kreativen Ideen und innovativen Ansätzen in eine erfolgreiche Zukunft zu begleiten.***

Aktuelle Initiativen:

- Aufbau eines Innovationsteams mit dedizierten Mitarbeitenden, die außerhalb ausgetretener Pfade agieren
- Evaluierung von Machine Learning für verschiedene Automatisierungen innerhalb unserer Lösungen



---

# HABEN SIE WEITERE IDEEN ODER WÜNSCHE?

---



**SARAH KÖSTER**

Geschäftsfeldentwicklung  
und Innovation

[sarah.koester@vrg.de](mailto:sarah.koester@vrg.de)



**ANIKA GEHLHAAR**

Kundenberatung  
und -betreuung

[anika.gehlhaar@vrg.de](mailto:anika.gehlhaar@vrg.de)



**NILS FUHRMANN**

Softwareentwicklung

[nils.fuhrmann@vrg.de](mailto:nils.fuhrmann@vrg.de)



**.... UND JETZT VIEL SPAß  
MIT DEN WEITEREN THEMEN**