

80 % Zeitersparnis in nur 3 Monaten – Microbiologics erzielt schnellen ROI mit Workist

„Schon nach wenigen Monaten ist das Customer Experience Team süchtig nach Workist geworden.“

Bayo Akintola

Manager of
Customer Experience

3,6 Min

Ø Zeitersparnis
pro Auftrag

80%

Zeitersparnis in der
Auftragserfassung

12 Tage

eingesparte Arbeitszeit
pro Monat

Branche
Biotechnologie

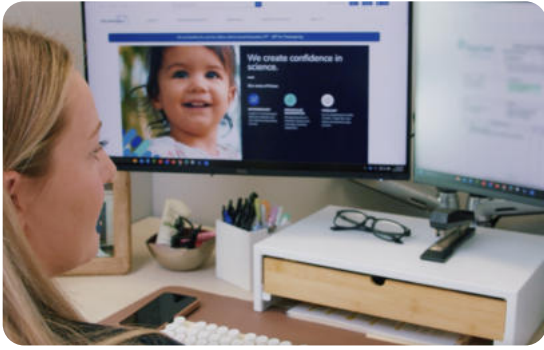
ERP-System
NetSuite

Über Microbiologics

Microbiologics ist der weltweit führende Anbieter von biologischen Referenzmaterialien und Kontrollen. Als Partner von Laboren weltweit sorgt das Unternehmen für öffentliche Gesundheit und Sicherheit und unterstützt Forscher und Fachleute in den Bereichen Biotechnologie, Gesundheitswesen, Pharmazie, Lebensmittel & Getränke sowie in der Wissenschaft.

Einleitung

Microbiologics ist der weltweit führende Anbieter von biologischen Referenzmaterialien und beliefert Labore in über 140 Ländern. In dieser Branche ist Präzision entscheidend. Doch für das Customer Experience Team wurde die manuelle Wahrung dieser Präzision zum täglichen Kampf. Der Balanceakt zwischen dringenden Versandfristen (Cut-off-Zeiten) und komplexen Kundenanfragen ließ das Team ständig gegen die Uhr laufen. Sie brauchten einen Weg, den Druck zu mindern, ohne Kompromisse bei der Qualität einzugehen. Das Ergebnis? Eine Transformation, die die Bearbeitungszeit von Aufträgen in Rekordzeit um 80 % senkte.



“ Wir nutzen den Workist Agent erst seit Juli. Stand Oktober beträgt die Zeitersparnis insgesamt bereits 80%. Das entspricht 12 eingesparten Arbeitstagen, die wir ohne Workist zusätzlich benötigt hätten.“

Bayo Akintola
Manager of Customer Experience

Die Herausforderung

Der Arbeitsalltag für das Team war intensiv. Vor Workist lief der Prozess komplett manuell ab, was zu einem Engpass führte und drohte, die Lieferzeiten zu verlangsamen. Ein stressiges Umfeld, in dem das Team Mühe hatte, „alle anderen Anfragen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Tagesgeschäft unter einen Hut zu bekommen“. Auch die Genauigkeit leidete: „Vor Workist gab es viel Spielraum für menschliche Fehler. Tippfehler sowie die Eingabe falscher Mengen.“ erklärt Ashley Ramseth, Customer Experience Associate. Ein Risiko, das Microbiologics nicht länger eingehen wollte.

„Unsere größte Herausforderung war es, Kundenaufträge so rechtzeitig zu bearbeiten, dass wir die täglichen Versandfristen einhalten konnten.“

Ashley Ramseth
Customer Experience Associate

Die Lösung & Business Impact

Microbiologics etablierte den Workist AI Agent als „digitalen Kollegen“, der die manuelle Dateneingabe fast vollständig ablöst. Die KI erkennt und extrahiert Auftragsdaten automatisch und überträgt sie autonom ins ERP-System – das Team greift nur noch ein, wenn wirklich menschliches Urteilsvermögen gefragt ist.

Die operative Resilienz ist dadurch enorm gestiegen. Selbst bei minimaler Besetzung können Auftragsspitzen heute mühelos bewältigt werden. Dieser Wandel befähigte das Team zudem, seine Rolle neu zu definieren. Gewonnene Kapazitäten fließen nun in zusätzliche, wertschöpfende Aufgaben, für die früher die Zeit fehlte: Weg vom reinen Abarbeiten, hin zu proaktiver Kundenzufriedenheit.

„Ich glaube wirklich, dass Workist zu einem unverzichtbaren Teil unserer täglichen Arbeit geworden ist.“ — Ashley Ramseth, Customer Experience Associate



hello@workist.com
+49 30 28686276



www.workist.com

Bereit für den Vertrieb
der Zukunft?

