



Acando – Ihr Partner

Acando ist eine Unternehmensberatung, die in Partnerschaft mit ihren Kunden nachhaltige Verbesserungspotenziale identifiziert und diese mithilfe von Informationstechnologien implementiert. Acando bietet ein ausgewogenes Verhältnis von hohem Geschäftsnutzen, kurzen Projektzeiten und geringen Kosten. Die Gruppe beschäftigt rund 1.100 Mitarbeiter in sechs europäischen Ländern, der jährliche Umsatz beträgt etwa 160 Millionen Euro. Acando AB ist an der NASDAQ OMX Nordic gelistet. Unsere Unternehmenskultur basiert auf drei Kernwerten: Teamgeist, Leidenschaft und Resultate.

Effiziente Verwaltung durch intelligente Verschaltung

Kundenbetreuung mit CRM im öffentlichen Bereich

Ihre Herausforderung

Öffentliche Dienstleister haben in den vergangenen Jahren zunehmend die explizite, kontinuierliche Betreuung ihrer Kunden als zentral für sich erkannt. Institutionen wie z.B. interne Dienstleister für Behörden sind durch eine steigende Zahl von Anfragen, kürzere Terminvorgaben und komplexere Prozesse immer stärker gefordert. Um die Qualität ihrer Leistungen und des Service zu erhalten bzw. weiter auszubauen, sind z.B. bedarfsbezogene Angebote aus einem Produktkatalog von großer Bedeutung. Daher ist eine übersichtliche Darstellung der Gesamtsituation des Kunden („360°-Sicht“) erforderlich, um eine effiziente Betreuung zu unterstützen.

Doch den Kundenbetreuern fehlt häufig eine einheitliche und integrierte Plattform, die die notwendigen Informationen liefert und kundenorientierte Prozesse (Kontaktverwaltung, Angebots- und Auftragsmanagement sowie Beschwerdemanagement) unterstützt. Um sich einen Überblick über die Kundensituation zu verschaffen, ist in der Regel die Abfrage verschiedener Systeme erforderlich.

In bestimmten Bereichen, z.B. in der Wirtschaftsförderung wird darüber hinaus Unterstützung in der Partnerverwaltung, im Kampagnen- und Veranstaltungsmanagement benötigt.

Unsere Lösung

Für öffentliche Institutionen entwickelt Acando Lösungen auf der Basis von Microsoft Dynamics CRM. Dabei wird das System um Komponenten erweitert, die der spezifischen, kundenfokussierten Betreuungssituation eines öffentlichen Dienstleisters gerecht werden. Mit Dynamics CRM profitieren Sie von vielen Vorteilen:

- Gewohnte Benutzeroberflächen (Outlook-Client): Das Arbeiten in vertrauter Systemumgebung schafft hohe Anwenderakzeptanz.
- Kompatibilität mit Office-Standards (Word, Excel, Outlook), insbesondere integriertes Kontaktmanagement. Hierbei können in der Kundenbetreuung auch Hierarchien innerhalb einer Organisation dargestellt werden.
- Integration der Unternehmens-IT (operative Systeme und Data Warehouse) für Stammdaten, Produktdaten, Vertragsinformationen usw.
- Flexible und leicht bedienbare Werkzeuge für die Systemadministration
- Vergleichsweise geringe Anschaffungs- und Projektkosten
- Wahlweise Lizenzkauf, Miet- und Software as a Service-Modelle

Für die spezifischen Anforderungen in öffentlichen Bereich enthält unsere CRM- Lösung Funktionen, die das gesamte Spektrum des Kunden- und Kontaktmanagements, Angebots- und Auftragsmanagements, Kampagnenmanagements und Servicemanagements abdecken.

Ihr Nutzen

Abhängig von den beteiligten Bereichen eines Dienstleisters im öffentlichen Bereich bietet Microsoft Dynamics CRM folgenden Nutzen:

- Optimierung der Betreuung Ihrer Kunden durch perfekt abgestimmten Service bei beschleunigten Reaktionszeiten
- Steigerung der Effizienz durch eine übersichtliche Kontakt-historie, integrierten Zugriff auf alle relevanten Daten und Einbindung sämtlicher Kommunikations-medien
- Steigerung der Transparenz durch Workflow-Steuerung und aussagekräftige Reports auf Knopfdruck für ein effizientes Vertriebscontrolling
- Verbesserung der Bedienbarkeit und Senkung der Betriebs- und Wartungskosten durch den Einsatz einer voll integrierten CRM-Lösung
- Kostengünstige Erweiterbarkeit der Standardlösung zur Abbildung von spezifischen Anforderungen
- Passgenaue Anbindungen zu ihrer Systemlandschaft und Integration in alle kundenorientierten Prozesse

Ihre Vorteile mit Acando

- Acando bietet mit Microsoft Dynamics CRM spezifische Anpassungen und damit eine ideale Basis für die Nutzung einer Plattform zur Kundenbetreuung im öffentlichen Sektor.
- Der Mehrwert der Lösung wird für alle relevanten Nutzergruppen und Entscheider transparent.
- Der Prozess von der Anfrage bis zum Auftrag ist in allen Einzelschritten unterstützt und dokumentiert.
- Die Kompetenz und Erfahrung von Acando ermöglicht eine schnelle, kostengünstige und zielgruppen-gerechte Projektumsetzung.
- Acando ist Microsoft Partner mit Gold-Kompetenz CRM-Bereich.
- Acando ergänzt dies um Beratungs- und Servicepakete wie z.B. Prozessberatung, CRM-Einführungsmethodik und Software as a Service.
- Mit einem branchenfokussierten Business Consulting haben wir umfassende Erfahrungen aus zahlreichen IT-Projekten bei öffentlichen Dienstleistern, z.B. IT.NRW oder ZIVIT.
- Acando bietet Consulting mit höchster Technologieexpertise: Beratung, Entwicklung, Implementierung von integrierten Standard- und Individuallösungen.

Kontakt:

Acando GmbH
Millerntorplatz 1
20359 Hamburg
Tel. +49 40 82 22 59-0
Fax +49 40 82 22 59-100
E-Mail: info@acando.de
<http://www.acando.de>

