



Advanced Customer Care Solutions AG

---

**Service Champion**  **...mehr Freizeit**

**Effiziente Operations**

Efficient Operations Suite (EOS)

[www.acc-solutions.ch](http://www.acc-solutions.ch)

20.4.2013, V3.04D

---



# 1. Executive Summary

## Service Champion mehr Freizeit...

### Was ist Service Champion?

#### 1. Ist eine **webbasierte, modulare Business-Software** für **effizienten Betrieb** in Ihrem Unternehmen

- E-Mail-Automation (z.B. im Service /Support , Helpdesk, Sales, Operations, ...)
- CRM (Kundendaten Management)
- Ticketing (Anfrage Management z.B. ab Web-Seite)
- Wissens-Management (Kaizen, KVP)
- Live Cockpits (Steuerung & Controlling)

#### 2. Läuft **im Web-Browser** d.h. als **Software-as-a-Service**

- ohne Installationen
- ohne Investition in Hardware



swiss made  
software

#### 3. Ist eine **Schweizer Innovation**

### Hauptnutzen...

#### 1. Bringt Ihnen **mehr Freizeit**

- für Ihre Kunden dank Zeitsparen mit E-Mails, Kundenanfragen, im Support und Sales
- verbessert Prozesse, schafft Transparenz

#### 2. Erlaubt **360° Grad Kundensicht**

- über alle Units: Verkauf, Produktion, Support, ...

#### 3. Rasche Einführung

- Live innert 5 Tagen
- Einfache Anbindung an externe IT Systeme
- Kostengünstig

#### 4. Best practice & Praxis-erprobt

- Profitieren Sie von den anderen 10 Service Champion Kunden (Swisscom, Packsys Global, Swisslife, Sesamnet, Evita, Blue Project Mgt, ...)

#### 5. Swiss Made Software

- Qualität, Präzision, Zuverlässigkeit
- lokaler Support, Werkplatz Schweiz stärken



## 2. Wer sind wir? Wie arbeiten wir?

### Advanced Customer Care Solutions AG

- Gegründet 2008
- Profitabel seit Start
- Aktienkapital: CHF 100'000.- voll liberiert, durch Management und VR finanziert
- Management Team
  - Roger Müller, CEO
  - Dominik Blunk, CTO
- Verwaltungsrat
  - Markus Ochsner, VRP (OLZ & Partners, Acano)
  - Niklaus Blaser VR (ex Swisscom, deLaRue)

### Unsere Philosophie - Partnering

- Wir verfolgen einen partnerschaftlichen Ansatz.
- Philosophie: Win – Win – Win d.h. Win<sup>^3</sup>
  - Win für Sie
  - Win für Ihre Kunden
  - Win für Service Champion (Weiterentwicklung)
- Wir sind erst zufrieden, wenn Sie zufrieden sind.
  - Kaizen, Effizienzsteigerung und kontinuierliche Verbesserung auch nach der Implementierung
  - Ausnahmslos zufriedene Kunden
  - Referenzbesuche bei allen Kunden möglich

### 3. Wann eignet sich Service Champion?

Mit **Service Champion** die



**Wertschöpfungsschritte** optimal umsetzen!

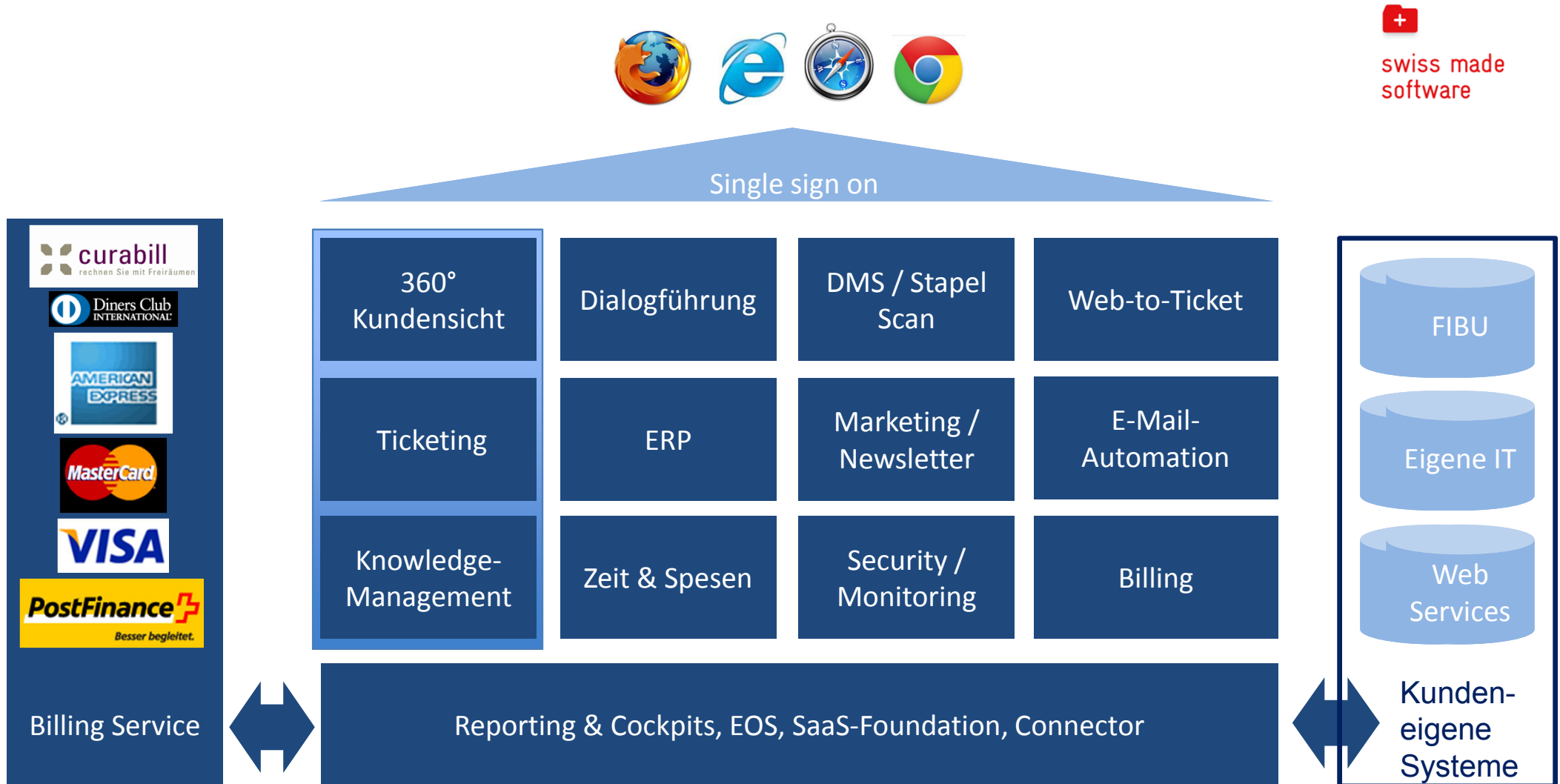
**Service Champion eignet sich hervorragend wenn..**

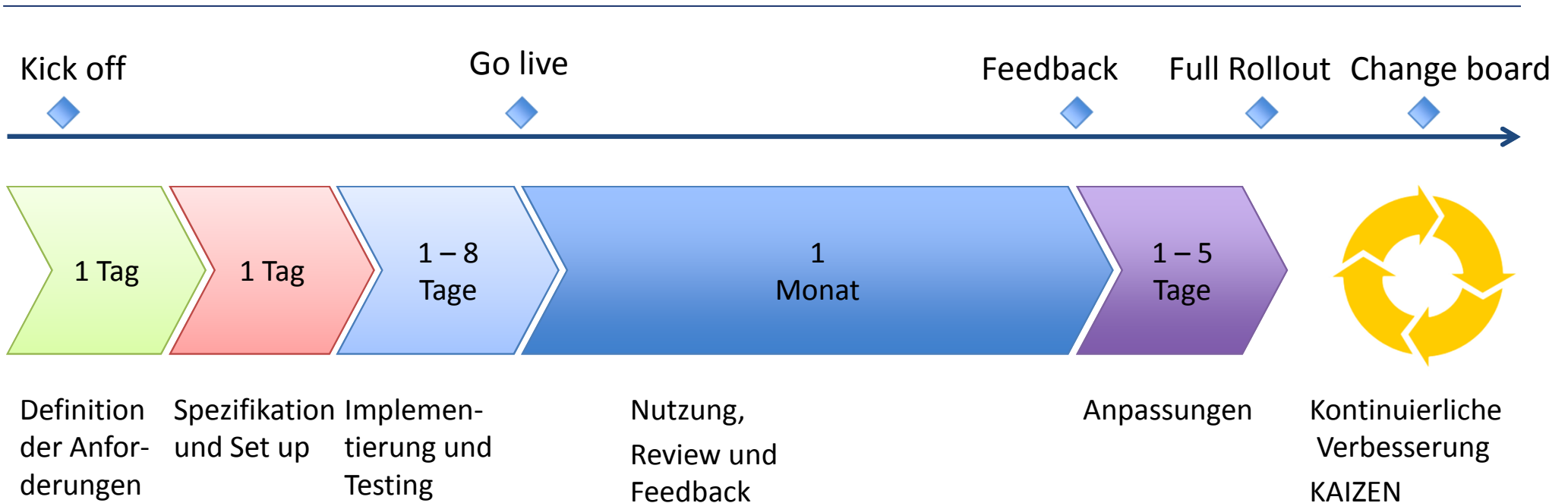
1. Sie Ihre Prozesse verbessern wollen (Kaizen, Six-Sigma, Lean, Agile, Scrum)
2. Der Kundendienst & -support, der After-Sales bei Ihnen wichtig sind (Differenzierung, Premium)
3. Sie (oder ein Dritter im Auftrag) ein Service-, Call-Center betreiben
4. Viele Ihrer Mitarbeiter beim Kunden arbeiten (Mobile Workforce, Field Force)
5. Sie intern mehrere IT-Systeme haben und die Gesamtübersicht fehlt
6. Dokumenten- oder Vertrags-Management bei Ihnen wichtig ist
7. Die IT-Anbindung von Geschäftspartnern oder Endkunden wichtig ist
8. Sie eigene Applikationen & Dienste anbieten
9. An mehreren Standorten oder in mehreren Sprachen gearbeitet wird

# 4. Module des Service Champion Zugriff über Web-Browser



swiss made software





- In 1 bis 10 Tagen ist der Service Champion einsatzbereit
- Best Practice Rollout & Erfahrung
- Regelmässige Change boards garantieren die kontinuierliche Verbesserung und Ihre Zufriedenheit

## Referenzen

	Anlagebauer im Bereich Verpackung, Tuben, Dosen, Deckel, Support & Operations
	Swisscom (Schweiz) AG, SAP Helpdesk Business Steering
	EMCH Aufzüge Lösungen für Transport
	Pocketconnect.ch, Nationaler Wifi Service Provider, FAB Prozesse
	Dinett Holding, Rivierabau, Wohnen im Alter, IT, Proj. Mgt, Prozess-Automation
	Webdesign, Hosting, Internet Service Provider, Auftrags Mgt, Billing, Support
	HPC Card, Swisscom Participations Elektronischer Arztausweis PKI
	Motion Tools, offizieller Distributor der Segway Zweiräder, Newsletter & Marketing

## Referenzen

	Curabill, Billing Webshops Service Provider
	Swisscom (Schweiz) AG Call Center Services für Dritte
	Elektronisches Gesundheitsdossier mit Karte oder im Web, Operations & Ticketing
	BPM Sports, Organisation & Projekt Mgmt, Sport Mgt, Prozess Automation
	Eidg. Organ. Prüfung, CRM, Prozess Automation, Workflow Lösung
	Versicherung, Marketing und Sales Unterstützung
	Digital Retailer, Delivery & Service & Billing
	Fussball-Nationen-Verband
	Advanced Customer Care Solutions AG, SaaS Dienstleister, IT, SW, Projekt Mgmt.

## Informationen, Produktepräsentation

### Fragen:

Roger Müller, Geschäftsführer  
skype: rogermuller  
roger.mueller@acc-solutions.ch



**Vielen Dank für Ihr Interesse  
Bei Fragen einfach anrufen...**

**Roger Müller  
+41 79 234 44 56**

## Firmenstandorte:

Hauptsitz:  
Advanced Customer Care Solutions AG  
Kistlerstrasse 20  
CH-3065 Bolligen

Entwicklung:  
Advanced Customer Care Solutions AG  
Stadthausstrasse 61  
CH-8400 Winterthur  
T: 052 222 44 00  
[support@acc-solutions.ch](mailto:support@acc-solutions.ch)  
[www.acc-solutions.ch](http://www.acc-solutions.ch)