



**...einfach effizient**

**Analyse & Beratung**

**Projekt & Change Management**

**Training & Schulung**

**Geschäftsprozess Software Lösungen SaaS**

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

3.2.2015, V3.05D

---



# Executive Summary

## Einfach effizient...

### Wie hilft Ihnen ACC Solutions?

1. Analyse & Beratung
  - Knowhow Transfer & EOS
  - Innovationen live bringen
  - Business Model entwickeln
  - Strategie, Prozesse, Organisation
2. Projekt- & Change Management
  - Umsetzung
  - Vor Ort, hands-on, Zusammen mit Partner
  - Change Management, Kultur
  - Menschen, Teams, Training
3. Training & Schulung
  - Praxisnahe Schulung & Training
  - Case based learning
  - Checklisten, Videos
  - Wiki Knowhow Management
4. Geschäftsprozess Software Lösungen, SaaS
  - Service Champion EOS, SaaS
  - Effizientere Geschäftsprozesse
  - Massgeschneiderte Lösungen live
  - Efficient Operations Solution EOS

### ACC Solutions

#### Unsere Philosophie - Partnering

- Zusammen mit Ihnen verfolgen wir 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.
  - Prozess-, Transparenz- & Effizienzfokus
  - Kaizen, Effizienzsteigerung und kontinuierliche Verbesserung auch nach der Implementierung
  - Ausnahmslos zufriedene Kunden
  - Referenzbesuche bei allen Kunden möglich
- Gegründet 2008, eigenständig
- Profitabel seit Start
- 100% Eigenfinanziert

# 1. Referenzen

## Innovative KMU & Konzerne

### Referenzen

	Anlagebauer im Bereich Verpackung, Tuben, Dosen, Deckel, Support & Operations
	Swisscom (Schweiz) AG, SAP Helpdesk Business Steering, Data Warehouse Team
	EMCH Aufzüge Lösungen für Transport
	Pocketconnect.ch, Nationaler Wifi Service Provider, FAB Prozesse
	Curabill, Billing Webshops Service Provider
	CRM, Inventory Management, Support / Service Center, Knowhow Mgt, Credit Card Billing, live reporting, Mobile Internet Acc.
	Webdesign, Internet Service Provider, CRM Auftrags Mgt, Billing, Support
	HPC Card, Swisscom Participations Elektronischer Arztausweis PKI

### Referenzen

	Eidgenössische Organ. Prüfung, CRM, Prozess Automation, Workflow Lösung
	Swisscom (Schweiz) AG, Shop Planungs Tool für 1000 Mitarbeiter, Call Center Services für Dritte
	Elektronisches Gesundheitsdossier mit Karte oder im Web, Operations & Ticketing
	BPM Sports, Organisation & Projekt Mgmt, Sport Mgt, Prozess Automation
	Digital Signage, Delivery & Service & Billing
	Event Handling, CRM, Prozess Automatisierung
	local.ch einfach finden
	Laetus
	acc
	digena
	SwissLife
	SOFTCOM
	SEGWAY
	TRILOBET BALTIC LEAGUE
	HEADSTORE



## 2. Wann kann ACC Solutions helfen? Wenn Transparenz & Effizienz Ziele sind...

Mit ACC Solutions die Wertschöpfungsschritte optimal umsetzen



**Top ten: ACC Solutions Service Champion eignet sich hervorragend, wenn...**

1. Sie Kundendienst & -support anbieten (Differenzierung, Premium)
2. Sie intern mehrere IT-Systeme haben und die Gesamtübersicht fehlt (360 Grad Kundensicht)
3. Sie mehr Zeit möchten, für die wirklich wichtigen Dinge & Transparenz benötigen
4. Sie an mehreren Standorten oder in mehreren Sprachen arbeiten
5. Sie Ihre Prozesse effizienter machen wollen (Kaizen, Six-Sigma, Lean, Agile, Scrum)
6. Sie oder ein Dritter in Ihrem Auftrag ein Service-Center betreiben
7. Sie viele Mitarbeiter bei den Kunden draussen haben (Mobile Workforce, Field Force)
8. Sie Dokumenten- oder Vertrags-Management nutzen möchten
9. Sie auf IT-Dritt-Systeme zugreifen oder eng mit Partnern arbeiten
10. Sie eigene Applikationen & Dienste an Kunden & Dritte anbieten



## 3. Service Champion EOS als SaaS Massgeschneidert für Sie...

### Was ist Service Champion EOS?

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

- E-Mail Verarbeitung vereinfachen (Service /Support , Helpdesk, Verkauf, Betrieb, ...)
- Kundenbeziehungs-Management aufbauen
- Anfragen schneller & besser bearbeiten (Anfrage Management z.B. ab Web-Seite für Kundendienst, Ticketing)
- Wissens-Management (Kaizen, KVP) aufbauen
- Cockpits (Steuerung & Controlling) live a jour haben für Optimierung der Entscheide

#### 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 Effizienz**

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

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

- über alle Gruppen: Verkauf, Produktion, Projekt Management, Support, ...

#### 3. Ist **rasch eingeführt** (time to market)

- Live innert 5-10 Tagen
- Einfache Anbindung an externe IT Systeme
- Kostengünstig & effizient

#### 4. Ist **KMU Praxis-erprobt** (Best practice)

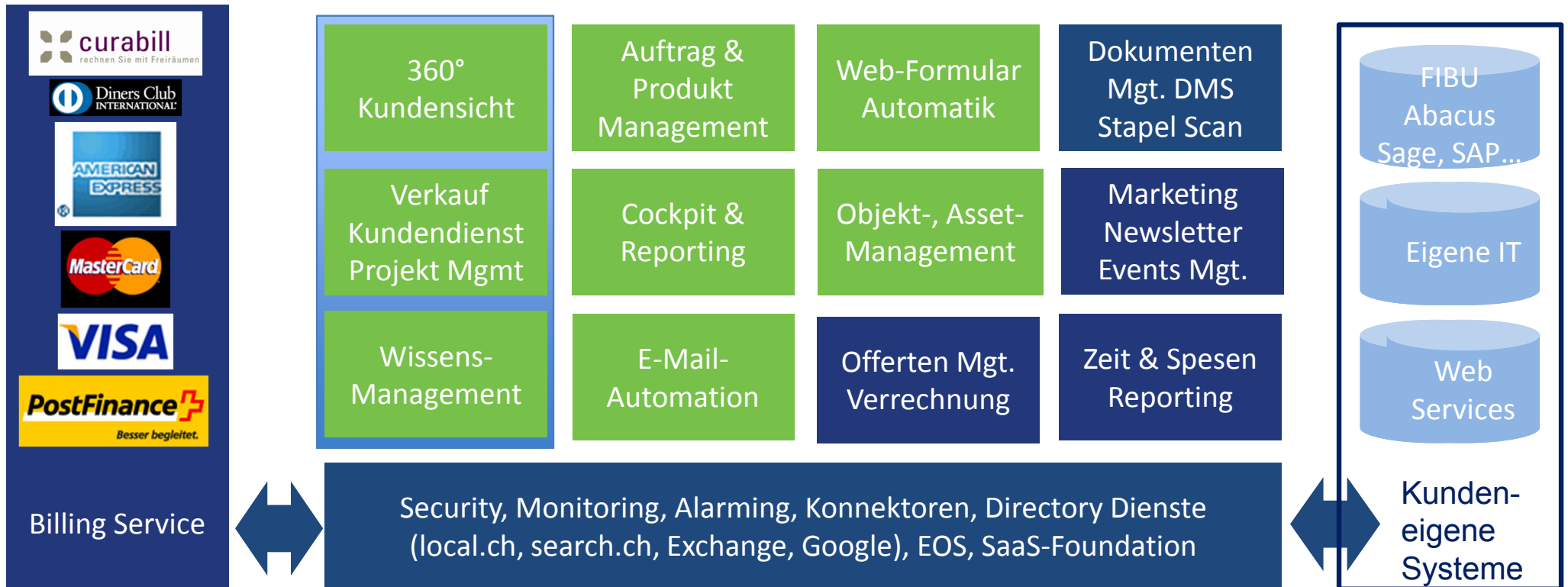
- Profitieren Sie von den anderen Service Champion Kunden (Swisscom, Packsys Global, Emch, Sesamnet, Evita, curabill, Dinett...)

#### 5. Kommt von hier, **Swiss Made Software**

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

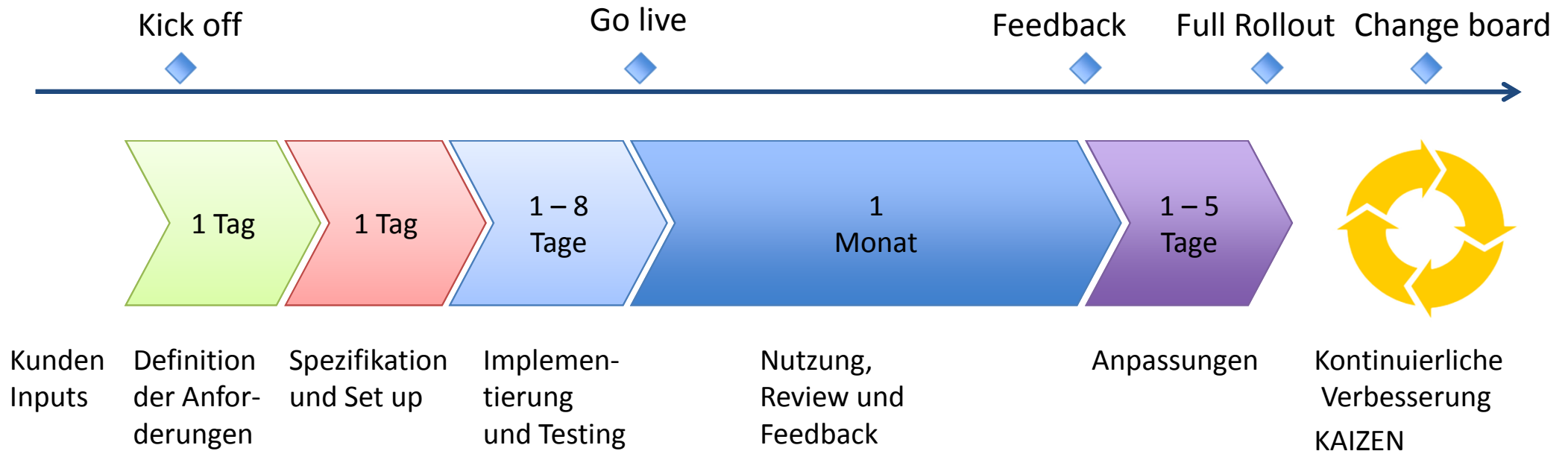
# 4. Service Champion EOS Lösung Zugriff über Web-Browser

Ideal für  
den Start



# 5. Die Rollout Methode

## Mit Service Champion live in 2 Wochen



### Vorteile für Sie:

- Service Champion ist in 1 bis 10 Tagen massgeschneidert einsatzbereit
- Best Practice Rollout (Checklisten) & Praxis-Realisations-Erfahrung sind vorhanden
- Change boards garantieren die kontinuierliche Verbesserung und Ihre Zufriedenheit



## 6. Kontakt: Wo erfahre ich mehr? Wir sorgen für Ihre Effizienz

### 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**

### Adresse

Advanced Customer Care Solutions AG  
Eigerstrasse 12  
CH-3007 Bern  
052 511 30 32

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





# Weitere Pluspunkte

## Praxisnah, Zielorientiert, Massgeschneidert

### Zielorientiert, Praxisnah, Massgeschneidert

- ACC Solutions arbeitet zusammen mit dem Kundenteam vor Ort
- Sehr lösungs-orientierter Approach, Zielorientierung
- Genaues Abbilden & Realisation der Kundenanforderungen
- Pragmatische Vorgehensweise – can do Approach
- Grosse Integrationserfahrung für Dritt-Systeme
- Grosses Netzwerk steht zur Verfügung
- Grosse Erfahrung im Aufbau von OSS / BSS Systemen

### Erfahrung Aufbau von effizienten Prozessen

- Helpdesk & Service Desk Einführungen (z.B. Swisscom, SAP Helpdesk, PSG worldwide über Sprachen, Geografien, Zeitzonen) realisiert für 80 Customer Agenten.
- Einbindung von Logistik Drittpartnern mehrfach erfolgreich durchgeführt z.B. mit DHL Derendingen und ALSO in Emmen (für RMA Prozesse von Hardware Produkten / Services).
- Einfaches Anbinden von Drittsystemen u.a. realisierte Anbindungen zu Accounting Systemen wie SAP, Abacus, Microsoft oder Sage.
- Logistik & Supply Chain Erfahrung für Prozesse und IT OSS Tools / Praxis Knowhow vorhanden.
- Shop Anbindung & Prozess Automation realisiert.
- Produkte Manager & Editor für Projekt/Produkt Manager live verfügbar.
- Sales & Bestellprozess zusammen mit Kunden vereinfacht und für 300 Sales Agents ausgerollt.