

...einfach effizient

Analyse & Beratung

Projekt- & Changemanagement

Training & Schulung

Software Lösungen SaaS für Geschäftsprozesse

Wie hilft Ihnen acc solutions?

1. Analyse & Beratung
 - Know-how Transfer & EOS
 - Innovationen live bringen
 - Business Model entwickeln
 - Strategie, Prozesse, Organisation
2. Projekt- & Changemanagement
 - Umsetzung
 - Vor Ort, hands-on, zusammen mit Partner
 - Changemanagement, Kultur, Umfragen
 - Menschen, Teams, Training
3. Training & Schulung
 - Praxisnahe Schulung & Training
 - Case based learning
 - Checklisten, Videos
 - Wiki Know-how-Management
4. Software Lösungen SaaS Geschäftsprozesse
 - 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^{^3}
 - 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

Passt für innovative KMU & Konzerne

Referenzen



Anlagebauer für Verpackung, Tuben, Dosen, Deckel. Support & Operations, CRM Service Desk worldwide 24x7, Ticketing



Swisscom (Schweiz) AG, SAP Helpdesk Business Steering, Data Warehouse Team, Service Desk, Ticketing, Reporting Cockpit



EMCH Aufzüge, Sales leads Mgt, Service Desk inkl. 24x7 Third Party Integration



Maschinenbau, Track & Trace Lösungen, Multichannel Servicedesk 24x7, CRM



CRM, Servicedesk, Backoffice Management



Servicedesk, CRM, Asset Management, Inventory, Know-how-Management



CRM, Inventory Management, Support / Service Center, Know-how-Mgt, Credit Card Billing, live reporting



Events, Handling von Web-Anmeldungen, CRM, Prozessautomatisierung, Ticketing Proj.Mgt.

Referenzen



Eidgenössische Organ. Prüfung, CRM, Prozess-Automation, Workflow Lösung



Swisscom, Shop Planungstool für 1200 Mitarbeiter, Call Center Services für Dritte. Pocketconnect FAB Prozesse. Swisscom Helppoint, Incident Management



Medical Service Provider, CRM, Auftrags Mgt, Support & Helpdesk, Automation, Billing



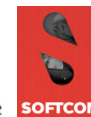
BPM Sports, Organisation & Projekt Mgmt, Sport Mgt, Prozess-Automation



Elektronisches Gesundheitsdossier mit Karte oder im Web, Operations & Ticketing



Digital Signage, Delivery & Service & Billing



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 für die wirklich wichtigen Dinge sowie Transparenz benötigen
4. Sie an mehreren Standorten oder in mehreren Sprachen arbeiten
5. Sie Ihre Prozesse effizienter gestalten wollen (Kaizen, Six-Sigma, Lean, Agile, Scrum)
6. Sie oder ein Dritter in Ihrem Auftrag ein Servicecenter betreiben
7. Sie viele Mitarbeitende bei den Kunden vor Ort haben (Mobile Workforce, Field Force)
8. Sie Dokumenten- oder Vertragsmanagement 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
3. Ist eine **Schweizer Innovation** 

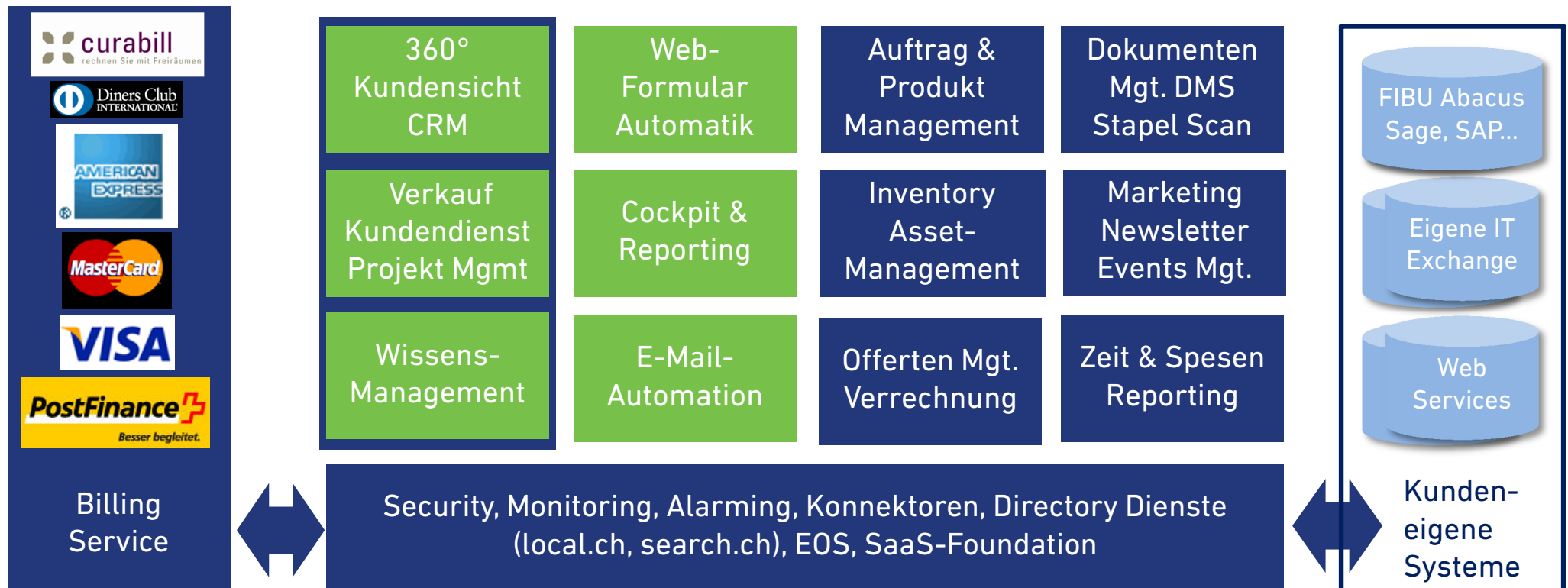
swiss made
software

Hauptnutzen...

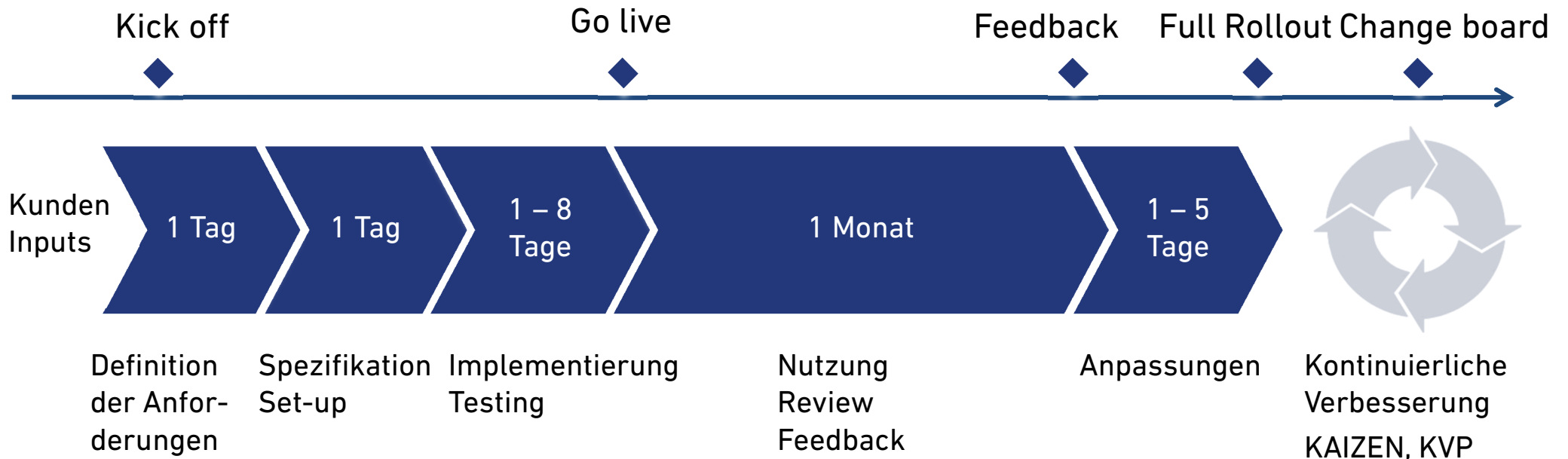
1. **Bringt Ihnen mehr Effizienz**
 - verbessert Prozesse schaffen Transparenz
 - für Ihre Kunden dank Zeitsparen mit E-Mails, Kundenanfragen, im Support und Verkauf
2. **Erlaubt 360° Grad Kundensicht**
 - über alle Gruppen: Verkauf, Produktion, Projekt Management, Support, ...
3. **Ist rasch eingeführt (time to market)**
 - Live innert 5-10 Tagen
 - Einfache Anbindung an externe IT-Systeme
 - Kostengünstig & effizient
4. **Ist KMU praxiserprobt (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 Webbrowser

Ideal für
den Start



5. Die Rollout Methode Mit Service Champion live in 2 Wochen



Vorteile für Sie:

- Ihr custom Service Champion ist in 1 bis 10 Tagen massgeschneidert einsatzbereit
- Ihr Rollout ist garantiert erfolgreich (Scope, Quality, Price), Dank Best Practice (Checklisten) & Praxiserfahrung
- Ihre Zufriedenheit ist acc solutions's Ziel (kontinuierliche Verbesserung, KAIZEN)
Benutzerzufriedenheit von über 9 auf 10-er Skala

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

Hauptsitz:
acc solutions AG
Dorfmarit 16
CH-3065 Bern-Bolligen
+41 31 914 44 00

Entwicklung:
acc solutions AG
Stadthausstrasse 61
CH-8400 Winterthur

Hotline: 052 222 44 00
support@acc-solutions.ch
www.acc-solutions.ch

Weitere Pluspunkte

Praxisnah, Zielorientiert, Massgeschneidert

Zielorientiert, Praxisnah, Massgeschneidert

- acc solutions arbeitet zusammen mit dem Kundenteam vor Ort
- Sehr lösungsorientierter 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, Packsys Global (weltweit diverse Sprachen, Geografien, Zeitzonen), Laetus Deutschland, etc.
- 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 Know-how 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.

Kunden Herausforderungen

Hier hilft acc solutions schnell...

Herausforderungen im Tagesgeschäft, einige Beispiele aus der Praxis:

- Die Mitarbeiter benötigen stets und von überall her Zugriff zu korrekten Kontaktdaten, Telefonnummern, E-Mails, Adressen. Es gibt kein zentrales Kontakt-Management Tool.
- Der Zugriff vom Büro (PC), unterwegs (Laptop) und Mobilgeräten (Smartphone) ist nicht sichergestellt (Device Abhängigkeit, keine Synchronisation zwischen Geräten).
- Der Zugriff & auch das Editieren von Projekt- & Kundendaten ist vom Büro, von zu Hause, von unterwegs nicht gleich einfach möglich.
- Die Daten sind nicht gesichert von Drittzugriff, Viren, Attacken. Mehr und mehr sind die Mitarbeiter mobil unterwegs und die Firmendaten müssen gesichert sein. Die Historie fehlt. Wer hat was wann geändert? Wer hat Zugriff auf was? Und wer nicht? Was ist falls das Smartphone nicht mehr funktioniert, der Laptop kaputt ist oder der PC nicht mehr startet?
- Die Datenpflege wird vernachlässigt. Jeder Mitarbeiter muss selber für sich schauen. Es gibt keine Skaleneffekte, das Team profitiert nicht.
- Die Daten werden nicht systematisch erfasst und nachverfolgt (Sales Möglichkeiten gehen verloren, Der Umsatz wird kleiner als möglich).
- Das Erfassen von Arbeiten, Offerten, Verträgen ist nicht sauber strukturiert. Mitarbeiter finden die Daten nicht – viel wertvolle Zeit wird in die Suche investiert.
- Das Verrechnen der Kundenprojekte klappt nicht 100%. Umsatz geht verloren & die Profitabilität leidet.
- Das Erfassen der Arbeitsstunden ist nicht strukturiert und von unterwegs nicht möglich (Profitabilitätsrechnung).
- Das Firmenwissen / Fachwissen wird nicht gepflegt und ist nicht erfasst. Kein Knowhow Management vorhanden. Problemfall: Der Kollege ist heute und morgen nicht da... was dann?
- Die Auskunftsfähigkeit am Telefon oder per E-Mail ist nicht vorhanden. Auskunft, Support, Service wird nicht als Differenzierung genutzt. Jede Anfrage bedingt weitere (interne) Anrufe und Abklärungen. Die Erstkontakt-Lösungsrate (FCR First Contact Resolution Rate) ist extrem tief.
- Die Ausfälle im Team schlagen direkt auf die Kunden-Supportqualität und «Customer Experience» durch. Der Kunde merkt, dass der Partner nicht 100% gut aufgestellt ist. Das Vertrauen sinkt. Die Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit sinkt massiv.
- Die Prozesse sind nicht auf das Team zugeschnitten. Alles hängt an ein paar wenigen Schlüsselpersonen. Fallen diese aus, erkennt dies der Kunde sofort.



Erkennen Sie einen Fall aus Ihrem Umfeld? Hier hilft acc solutions schnell & pragmatisch...
Kontaktieren Sie uns, für ein erstes Kaffee- & Kennenlernen-Treffen.

- Schlüssel zum Erfolg:
 - Kurze effiziente Projekte (Sprints)
 - Klarer Fokus auf Ihr Kundenbedürfnis
 - Schneller Phasen Rollout der Funktionen
 - Direktes Feedback für KVP / Kaizen / PDCA
 - Hoher Kunden- / Mitarbeiternutzen
 - Flexibel mit Dritt-Software integrierbar, Dank offener, modularer Web-Architektur