

gewonnene Transparenz und gewonnene interne Ressourcen sind Grundlage für die Optimierung des Kundenerlebnisses.

Aufgabenstellung

Die next id war auf der Suche nach einem Tool auf dem neuesten Stand der Technik, um einerseits interne Prozesse zu digitalisieren und andererseits um neue Produkte und Services zu entwickeln. Ein schwieriges Unterfangen, denn die meisten am Markt erhältlichen Lösungen sind entweder auf Prozessmanagement oder auf die Applikationsentwicklung spezialisiert. Das Ziel war die Beschleunigung von Standardprozessen und eine Zeiteinsparung bei der Entwicklung neuer Kundenservices. Ein zusätzlicher Aspekt war, dass Mitarbeiter der next id standortübergreifend mit der Lösung arbeiten können sollten.

Lösungsansatz

Die Recherche nach einer geeigneten Lösung im Internet führte next id zur Fabasoft Cloud. Die europäische native Cloud-Lösung vereint im Standard ein umfangreiches Set an Funktionen für Dokumentenmanagement, Collaboration und die Modellierung von Prozessen. Dafür steht ein grafischer Prozesseditor zur Verfügung, der im Browser ohne Programmierkenntnisse bedient werden kann. Als Grundlage kann die Aufbauorganisation eines Unternehmens importiert werden. Rollen dieser Organisation können dann in Prozessen statt Personen verwendet werden – z. B. „Mein Vorgesetzter soll dieses Dokument freigeben“. Das moderne Design und die hohe Usability überzeugten ebenso.

Vorteile durch die Fabasoft Cloud

next id verwendet die Fabasoft Cloud nun für Teile der Auftragsabwicklung im Bereich Pre-Sales und dem Produktionsmanagement. „Uns hat die Kombination aus einem Tool zur Modellierung von Prozessen nach dem BPMN-2.0-Standard und die Möglichkeit, alle Mitarbeiter standortübergreifend und damit gleichberechtigt in Prozesse zu integrieren, überzeugt“, sagt Dirk Feldhoff, Prozess- & Projektmanager der next id. Ein wichtiger Mehrwert durch den Einsatz der Fabasoft Cloud ist die gesteigerte Geschwindigkeit bei der Bearbeitung der Prozesse. Die dadurch frei gewordenen Ressourcen werden nun in die Kundenberatung und die Entwicklung von individuellen Lösungen investiert. „Wünsche

für Anpassungen unserer Lösung in der Fabasoft Cloud werden prompt vom Support-Team umgesetzt“, zählt Feldhoff einen weiteren Vorteil auf.

Höchste europäische Sicherheitsstandards

Ein für next id wichtiger Aspekt, der maßgeblich zur Entscheidung für die Fabasoft Cloud beigetragen hat, war der hohe Standard in Bezug auf Sicherheit. Die Fabasoft Cloud wird in hochsicheren Rechenzentren in Deutschland, Österreich und der Schweiz betrieben. Der Vertrag wurde mit der Fabasoft Deutschland GmbH nach nationalem Recht abgeschlossen. Europäischer Datenschutz wird kompromisslos gewährleistet. Mit dem C5-Testat des BSI, fünf von fünf Sternen beim EuroCloud Star Audit, und zahlreichen Zertifizierungen nach ISO, dem TÜV Rheinland, ISAE 3402-2 oder IDW PS 880 bietet die Fabasoft Cloud „ausgezeichnete Qualität“ hinsichtlich Datensicherheit, Datenschutz, Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Compliance.

Das war erst der Anfang

In einem nächsten Schritt sollen auch Prozesse rund das Angebotsmanagement und das Vertragsmanagement über die Fabasoft Cloud laufen. Mit dem „Vertragsmanager“ steht dabei eine sofort verfügbare App in der europäischen Cloud zur Verfügung.

Über das Unternehmen

next id konzipiert und entwickelt maßgeschneiderte Kommunikationslösungen für den professionellen Kundendialog. Ein marktorientiertes Portfolio von Service-Rufnummern in über 80 Ländern ermöglicht eine optimale nationale und internationale Erreichbarkeit. Ebenso sind eine interaktive Sprachdialogplattform, MultiChannel ACD und Outbound Manager in eines der leistungsstärksten deutschen Telekommunikationsnetze integriert. Das Unternehmen bietet Konzepte und Lösungen zur Kundenbindung, Erlösoptimierung und Vermarktung von Inhalten nach Maß. Als flexibler und dynamischer Partner unterstützt next id bei der Umsetzung von Kundenideen und wickelt alle erforderlichen Prozesse zuverlässig und sicher ab.

Weitere Informationen auf www.next-id.de