



*anywhere*²⁴
>CREATING IMPACT

citizen relations

>CREATING IMPACT ON E-GOVERNMENT

Innovatives Bürgerservice-Management (xRM)

Bürgerservice 2.0

Mehr Effizienz mit Citizen Relations

Wichtige Dinge von zu Hause oder unterwegs aus erledigen – online per Internet, jederzeit individuell und sicher. Was sich weltweit als Online-Shopping bereits lange etabliert hat und Milliardenumsätze erzielt, ist in den öffentlichen und kommunalen Verwaltungen nur selten umgesetzt.

Mehr Service und weniger Aufwand durch innovative Customer Relationship Management-Lösungen (CRM): Den Bürger als Kunden zu sehen und für ihn professionelle Dienstleistungen zu erbringen, ist ein Ziel modernen Verwaltungen. IT-Lösungen für das Kundenbeziehungsmanagement aus der privaten Wirtschaft können auch in öffentlichen Verwaltungen zum Einsatz kommen und dort den Aufwand verringern und den Service für den Bürger deutlich verbessern.

Mit Citizen Relations bietet Anywhere.24 in Kooperation mit Outbox eine Lösung, die Bürgern einen neuen, komfortablen Kontaktkanal zu ihrer Verwaltung ermöglicht.

Einsatzgebiete und Zielgruppen für Citizen Relations for Dynamics CRM

Öffentliche und kommunale Verwaltung:

- Allgemeine Verwaltung
- Finanzverwaltung
- Rechts-, Sicherheits- und Ordnungsverwaltung
- Schul- und Kulturverwaltung
- Sozial-, Jugend- und Gesundheitsverwaltung
- Bauverwaltung
- Verwaltung für öffentliche Einrichtungen
- Verwaltung für Wirtschaft und Verkehr
- Gewerbeprüfstellen und technische Prüfstellen





Digital organisiert

Bürgernähe prozessorientiert gestalten

In ihrer historischen Entwicklung haben Verwaltungen weltweit komplexe Strukturen entwickelt, die Bürgeranliegen, Sachvorgänge und Genehmigungsverfahren hierarchisch in Abteilungen gliedern. In diesen Abteilungen wird jeder Vorgang mit einem hohen personellen Aufwand manuell bearbeitet und häufig in mehreren Prozessstufen validiert und genehmigt.

In der freien Wirtschaft sind diese Vorgänge vielfach bereits durch CRM-Lösungen vereinfacht und automatisiert worden. Unter dem Begriff E-Government gibt es in Deutschland bereits zahlreiche Projekte, die eine sukzessive Einführung von digitalen Diensten und Services in öffentlichen Verwaltungen betreiben. Hier fehlt jedoch häufig die Planungs- und Anwendungserfahrung von IT-Dienstleistern aus dem Bereich des CRM.

Citizen Relations ermöglicht es den Bürgern, Verwaltungsvorgänge selbst anzustoßen und automatisiert zu erledigen. Im Gegenzug erhält die Verwaltung einen weiteren Kommunikationskanal zur Interaktion mit dem Bürger. Die Zahl der persönlichen Kontakte wird reduziert und die Mitarbeiter können sich auf die wesentlichen Aufgaben konzentrieren.

Vorteile und Nutzen von Citizen Relations:

- Auslagerung vorhandener Services in Online-Bürgerportale
- Automatisierte Bearbeitung von standardisierten Verwaltungsvorgängen
- Langfristige Kosteneinsparung durch geringeren Personaleinsatz
- Hohe Reichweite und Akzeptanz durch 24-Stunden-Verfügbarkeit
- Höhere Zufriedenheit der Bürger mit der öffentlichen Verwaltung
- Gewinn an Personalkapazitäten für vorrangige Aufgaben
- Steigerung der öffentlichen Organisationsfähigkeit
- Auswertung von Nutzungsverhalten

Interaction on demand

Die 360°-Perspektive auf den Bürger

Citizen Relations for Dynamics CRM ist für die Bedürfnisse von öffentlichen Verwaltungen konzipiert. Diese sind damit in der Lage, die Betriebskosten und die Auslastung ihrer Mitarbeiter zu reduzieren. Die gängigen Prozeduren zur Interaktion mit dem Bürger werden vereinfacht. Dadurch sind Mitarbeiter in der Lage, eine höhere Anzahl von Vorgängen und die steigende Komplexität der Anfragen zu meistern. Öffentliche Verwaltungen können dank Citizen Relations mit weniger Personal erheblich effizienter und bürgerfreundlicher agieren – sowohl hinsichtlich Qualität als auch Quantität.

Aus der Sicht der Bürger verbessert und vereinfacht sich der Kontakt zur Verwaltung: Öffentliche Dienstleistungen werden durch die Digitalisierung attraktiver und gleichzeitig ressourcenschonender umgesetzt. Am Ende verbessert sich die erlebte Erfahrung im Umgang mit der Verwaltung – Bürger werden dazu motiviert, sich intensiver einzubringen.

Funktionen und Merkmale von Citizen Relations for Dynamics CRM:

- Ermöglicht langfristig eine 360°-Ansicht auf die Bedürfnisse und das Nutzerverhalten der Bürger
- Automatisierung von standardisierten Verwaltungsvorgängen
- Umfangreiche Werkzeuge für Sachbearbeitung und Teamarbeit
- Erweiterte Reporting-Funktionen
- Vielseitige Kommunikationsmöglichkeiten und -kanäle
- Analysefunktionen für gesammelte Daten
- Unterstützung von unterschiedlichen Eingabegeräten wie Smartphone, Tablet, Terminal, PC etc.





Funktionsvielfalt

Interaktion sicher automatisieren

Anywhere.24 und Outbox sind die Spezialisten für die Implementierung und den Ausbau digitaler Bürgerservice-Systeme. In zahlreichen Projekten für die öffentliche Verwaltung sowie für Organisationen und Verbände haben die beiden IT-Partner ein leistungsstarkes Modulportfolio – auch für den deutschen Markt – entwickelt.

Die Besonderheiten von Verwaltungsvorgängen und die Vorteile von automatisierten Services haben Anywhere.24 und Outbox in einem detaillierten Leistungspaket realisiert. Ein besonderes Augenmerk wurde hierbei auf die Datensicherheit und den Datenschutz gelegt.

Fallmanagement

- Detaillierte Aufzeichnungen aller Bürgeranfragen
- Vergabe von Sortier- und Ordnungskriterien, Filterfunktion
- Ereignisanzeige mit direkter Stadtplanverknüpfung
- Unterstützung von mehrstufigen Sachbearbeitungsvorgängen
- Automatische Bearbeitungsbestätigung

Dashboard und Berichtsmodule

- Darstellung statistischer Basisdaten in Form von Diagrammen
- Aufgabenliste mit der Möglichkeit zu Priorisierung und Gewichtung
- Bereichsleiter-Dashboard mit Teamstatistik
- Integration von SQL-Server, Berichtsdiensten

Wissensmanagement

- Integrierte Informationssysteme
- Kommentar-, Erweiterungsfunktion
- Interne Wissensdatenbank

360°-Perspektive auf den Bürger

- Verwaltung von Bürgerdaten
- Anonyme Bürger-Services
- Chronologische Erfassung von individuellen Bürgeranfragen und -vorgängen

Interaktionsmanagement

- Multichannel-Kommunikation über Telefon, E-Mail, Formulare, Chat etc.
- Erhebung von statistischen Daten zu erfolgter Kommunikation
- Adressbuch für kooperierende Institutionen

Outbox – delivers for business

Mit mehr als 300 CRM-Spezialisten on the Top

Outbox ist ein führendes IT-Beratungsunternehmen mit Hauptsitz in Warschau, das innovative IT-Lösungen liefert, um die Kundenzufriedenheit und das Kundenerlebnis zu steigern. Dazu verwendet Outbox ein profundes, weltweit etabliertes CRM-Framework, das die Kunden-Personalisierung und sozialen Kunden-Beziehungen erfolgreich nutzt. Als größtes IT-Beratungsunternehmen und Implementierungs-Dienstleister in Osteuropa fokussiert Outbox CRM- und Customer-Experience-Projekte.

Mit einem Team von mehr als 300 Spezialisten hat Outbox bereits über 90-CRM-Implementierungen realisiert – für Kunden in Osteuropa, Deutschland, Großbritannien und den USA. Outbox ist jederzeit in der Lage, auch komplexe und zeitkritische IT-Projekte fristgerecht mit höchster Qualität umzusetzen.

Das Unternehmen hat Niederlassungen in Düsseldorf, Warschau, Paris und London sowie 13 weltweite Technologie- und Software-Partner – darunter IBM, Microsoft, Oracle, Salesforce.com, FICO und JBoss. Outbox arbeitet für Kunden im Dienstleistungssektor wie zum Beispiel für Telekommunikationsunternehmen, die Medien- und Unterhaltungsbranche, Versicherungen, Banken und öffentliche Einrichtungen.





Creating Impact

x-fache Vorteile mit xRM

Kundenbeziehungen pflegen, Geschäftsprozesse steuern, Kennzahlen erheben und ein unternehmensübergreifendes Controlling ermöglichen – als Spezialist für xRM-Lösungen hat sich Anywhere.24 als renommierter Berater und Implementierungspartner für Relationship-Management-Lösungen im deutschsprachigen Raum einen Namen gemacht.

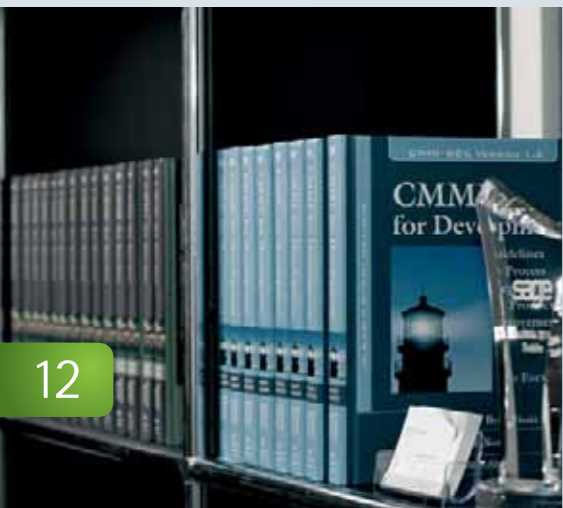
Im Fokus: xRM

Die Anywhere.24 Unternehmensgruppe konzipiert individuelle und kundenspezifische xRM-Lösungen für die unterschiedlichsten Branchen und Einsatzgebiete, die alle einen gemeinsamen Nenner haben: Sie steigern die Effizienz und bedeuten einen strategischen Wettbewerbsvorteil für den Kunden.

Die Unternehmensphilosophie von Anywhere.24 folgt dem Leitmotiv „Creating Impact“: Hochqualifizierte Berater identifizieren systematisch Barrieren und Hindernisse sowie Stärken und Schwächen eines Unternehmens, um Prozesse und Produkte systematisch zu verbessern. Die nachhaltige Wertschöpfung für den Kunden ist für Anywhere.24 die Messlatte des Erfolgs.

Drei Unternehmensbereiche

Die Anywhere.24 Unternehmensgruppe besteht aus drei in Synergie arbeitenden Einheiten: Anywhere.24 Advisory, Anywhere.24 und Anywhere.24 Technologies, die je nach Projektanforderung gemeinsam oder eigenständig arbeiten. So erhält der Kunde immer die optimale Verbindung aus langjähriger Managementberatungs- und praxiserprobter Technologiekompetenz. In allen Projekten begleitet ein fester Ansprechpartner den Kunden von der Planung über die Realisierung bis zu Service und Support.





Christian Hertneck
Geschäftsführer
Anywhere.24 GmbH

„Antoine de Saint-Exupéry sagt zu Recht: Perfektion ist nicht dann erreicht, wenn man nichts mehr hinzufügen, sondern wenn man nichts mehr weglassen kann.“

Wertarbeit

Qualitätsmanagement für Kundenprojekte

Basierend auf langjähriger Erfahrung, Know-how und Best Practices nach CMMI® hat Anywhere.24 für ihre Kunden ein eigenes Phasenmodell zur Projektdurchführung entwickelt:

Mittels einer sinnvollen Anzahl an Iterationen und einem frühen Prototyping können mögliche Risiken vorzeitig erkannt werden. Durch das transparente Projektmanagement und gezielte Lösungsansätze ist Anywhere.24 in der Lage, sämtliche Anforderungen jederzeit flexibel und effizient umzusetzen.

Die Bedürfnisse der Kunden sowie eine schlanke Systemeinführung stehen an oberster Stelle. Auch die gezielte Befähigung der Anwender und Administratoren ist eine wesentliche Komponente des Konzepts.

Das verwendete Capability Maturity Model® Integration (CMMI) ist ein international anerkanntes Verbesserungsmodell. Es unterstützt die Kunden dabei, Zeit-, Kosten- und Qualitätsziele optimal zu erreichen. Anywhere.24 nutzt CMMI® sowohl für interne Verbesserungen als auch für die Prozessberatung und das Benchmarking ihrer Kunden.

Der zuverlässige Partner

Durch jahrelange Erfahrungen in komplexen, beratungsintensiven xRM- und Lieferantenmanagement-Projekten, in Warenwirtschafts- und CRM-Systemen hat Anywhere.24 eine hohe Kompetenz im Prozessdesign und bei der Kennzahleneinführung gewonnen.



anywhere²⁴
>CREATING IMPACT

Anywhere.24 GmbH
Lindberghstr. 11, 82178 Puchheim

Telefon: +49 (89) 800 849 - 0
Fax: +49 (89) 800 849 - 99
E-Mail: secure_kontakt@anywhere24.com
Internet: www.anywhere24.com

Markenrechte: Alle in dieser Broschüre erwähnten Firmen-, Marken- und Produktnamen sind
Warenzeichen bzw. Marken der jeweiligen Rechtsinhaber und werden hiermit anerkannt.
©Capability Maturity Model and CMMI are registered in the U.S. Patent and Trademark Office
by Carnegie Mellon University. SCAMPI is a service mark of Carnegie Mellon University.