



# Fuld kontrol over kundedata med Exformatics



## Gevinster ved løsningen:

- Samler og giver overblik over relevante kundeinformationer
- Mailstrøm og misinformation er minimeret
- Forbedring af serviceniveau over for kunderne
- Højere kvalitet i leverancerne

**eXformatics**

Exformatics leverer standardløsninger til vidensdeling, sags- og projektstyring, workflow og dokumenthåndtering. Vores løsninger bygger på Microsoft Share-Point og sikrer effektivisering af forretningskritiske processer og vidensdeling hos vores kunder. Kundelisten tæller ministerier, kommuner, produktionsvirksomheder, servicevirksomheder, administrationselskaber, finansielle selskaber, rådgivende ingeniørvirksomheder, post- og televirksomheder, interesseorganisationer og faglige organisationer.

## Komplet overblik over kunder, kontrakter, licenser og kontaktpersoner er afgørende for it-konsulentvirksomheden AddPro. Her sikrer Exformatics aktivitetsstyring og videndeling i én og samme løsning.

Et ældre og utidssvarende helpdesk-system stod over for udskiftning, og med klare krav valgte it-konsulentvirksomheden AddPro at indføre Exformatics i hele organisationen.

Med dét valg står AddPro nu med 100 % overblik over it-sager hos deres mere end 150 kontraktkunder i Sverige og Danmark. Alle med vidt forskellige karakteristika og krav til leverandøren.

Valget faldt på Exformatics, da AddPro havde behov for en helpdesk-løsning, der kunne konfigureres til konsulentvirksomhedens behov og arbejdsprocesser. For ifølge AddPro fordrer kundernes krav og forudsætninger en høj grad af fleksibilitet og skalérbarhed i løsningen.

"Vi er i en branche i hastig udvikling, og da vi er en konsulentvirksomhed med 80 procent konsulenter blandt de ansatte, eftersøgte vi en standard-løsning, der kunne tilpasses til vores særlige krav," siger Klas Ljunggren, der er it-chef i AddPro.

### "Vi har fået et komplet CRM-system, hvor vi kan holde styr på kunderne på tværs af afdelingerne."

AddPro har valgt Exformatics-løsningen, eftersom den kan håndtere det store informationsflow i virksomheden.

"Vi lever af vores viden, og ESDH er ideelt til at håndtere vores viden om de mange forskellige kunder, der har vidt forskellige krav. Og en af de største fordele ved Exformatics-løsningen er, at vi kan koble en lang række informationer på kunderne," siger Klas Ljunggren.

AddPro har knyttet kontrakt-information til hver enkelt kunde og får et komplet overblik over licenser, kontaktpersoner, knowledge base-artikler samt igangværende og tidligere sager. På den måde kan konsulenterne til hver en tid yde bedst mulige kundeservice.

"Vi knytter ikke kun softwarelicenser til fx Microsoft til de enkelte kunder. Det er licenser til en lang række løsninger samt kundernes hardwarespecifikationer. Og netop det, at vi kan associere de mange licenser til sagerne, er kernen i ESDH-løsningen fra Exformatics," siger Klas Ljunggren.

### Komplet CRM-system med Exformatics ESDH

Muligheden for at tilknytte de mange typer information til hver enkelt kunde og sag sikrer AddPro, at de med én og samme løsning får mere end en helpdesk-funktion.

"Med alle disse informationer på plads har vi faktisk et komplet CRM-system, hvor vi kan holde styr på kunderne på tværs af alle vores afdelinger. Mange medarbejdere håndterer den samme kunde fra forskellige steder, og nu har vi fuld kontrol over, hvad de andre gør for kunden," siger Klas Ljunggren.

"Resultatet er, at løsningen giver os tidsgevinster, og vi kan yde bedre og hurtigere service over for vores kunder. Exformatics sparer os for utallige mails og misforståelser, fx når man glemmer at informere en kollega om ændringer ved en kundes kontrakt eller forhold. Exformatics ESDH giver os struktur og arkiv, både for mail, dokumenter og andre filer," siger Klas Ljunggren.

Exformatics ESDH understøtter AddPros strategi om at benytte SharePoint-plattformen som basis for informations- og aktivitetsstyring. En standardløsning fra Exformatics erstatter planer om et omfattende og kostbart egenudviklet system.

AddPro udnytter også Exformatics-løsningens skalérbarhed, så virksomheden inden for nærmeste fremtid også vil benytte funktionaliteterne for projekthåndtering i løsningen.

På sigt skal samtlige medarbejdere i AddPro benytte Exformatics ESDH.



#### Fakta om AddPro

AddPro er grundlagt 2000 og er repræsenteret i Malmø (HK), Stockholm, Göteborg, Kalmar, Helsingborg, Kristianstad og Ørebro.

Virksomheden forventer at omsætte for 450 mio. SEK i løbet af 2010 og drives med god lønsomhed inden for sikkerhed & kommunikation, infrastruktur, applikation & integration samt support & drift. Med disse specialtområder har AddPro position som en af Sveriges førende integratorer med fokus på avancerede it-løsninger.

AddPro har nu ca. 200 medarbejdere, hvoraf 150 er tekniske specialister.

#### Om AddPros løsning

AddPro benytter Exformatics ESDH som CRM til at samle alle kunde-informationer og som helpdesk til sagshåndtering i forbindelse med it-supportsager.

Hos AddPro benytter 60 af 200 ansatte i øjeblikket løsningen, der skal udbredes til hele organisationen.

**exformatics**

[www.exformatics.com](http://www.exformatics.com)