

IT-Lösungen & -Services für die Zeit der Krise

Konzepte, die akut helfen



www.adesso.ch/goforward

ZUM BEWÄLTIGEN DER WIRTSCHAFTLICHEN KRISE IST IT UNVERZICHTBAR

Als akut Lösungen her mussten, zeigten die IT-Experten in Unternehmen, was auch kurzfristig möglich ist: Sie brachten Mitarbeitende ins Home Office, sie stellten laufende Projekte auf remote um, sie hielten Prozesse am Laufen. Nicht jede Umstellung ging und geht dabei geräuschlos vonstatten – aber die Mischung aus gesundem Menschenverstand, dem **Blick fürs Machbare und der richtigen IT** sorgt dafür, dass vieles schnell funktioniert.

Nach dem Lösen der unmittelbaren Probleme geht es für Unternehmen nun darum, die wirtschaftlichen Folgen der Krise abzufedern. Denn niemand hat einen Plan für diese Situation in der Schublade. Deswegen sind Flexibilität und schnelle Resultate die Gebote der Stunde. Auch dazu können IT-Lösungen und -Services wieder ihren Beitrag leisten. Dazu passende Konzepte stellen wir Ihnen hier kurz vor. Mehr Details erläutern Ihnen unsere Fachleute gerne.

**Beschäftigte weiter einbinden –
Kunden weiter erreichen –
Prozesse weiter kontrollieren**





REMOTE WORK

VERTEILT GEMEINSAM ARBEITEN – PROJEKTARBEIT DIGITAL GESTALTEN

Jedes Projekt lebt vom Austausch der Beteiligten: vom informellen Gespräch beim Kaffee bis zum strukturierten Workshop – **Ideen entstehen durch Kommunikation**. Wenn etablierte Formen der Zusammenarbeit plötzlich nicht mehr zur Verfügung stehen, sind digitale Werkzeuge wie Microsoft Teams und schlaue Konzepte zum verteilten Arbeiten gefragt. Wir bauen für Sie kurzfristig verlässliche Prozesse auf, mit denen Mitarbeitende und Kunden bestehende Projekte und neue Vorhaben weiterführen – fast so, als sässen alle an einem Tisch.



Mehr über das Thema erfahren Sie hier:
www. adesso.ch/remotework



CLOUD-LÖSUNGEN

ON-DEMAND INFRASTRUKTUR – VON JETZT AUF GLEICH BEREIT SEIN

Auf Remote Work umstellen bedeutet: massiver Zugriff auf Dateien, Videokonferenzen oder Online-Präsentationen. Manche IT-Infrastruktur ist darauf nicht vorbereitet – trotzdem müssen die Systeme laufen. **Eine cloudbasierte on-demand-Infrastruktur schafft kurzfristig Abhilfe.** Sie verschafft Unternehmen den dringend benötigten Spielraum, um Prozesse sicher bereitzustellen. Kurzfristig klären wir mit Ihnen Ihre individuelle Bedarfssituation und stellen Ihnen schnell eine Lösung zusammen, die zu Ihren Anforderungen an Umfang, Datenschutz, rechtliche Rahmenbedingungen und Budget passt.



Mehr über das Thema erfahren Sie hier:
www. adesso.ch/cloud



BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

DAS GESCHÄFT WIRD WEITER GEHEN – GEMEINSAM IDENTIFIZIEREN WIR KRITISCHE PROZESSE

Stabilität ist entscheidend für den Erfolg eines Unternehmens – gerade in Krisenzeiten. **Unternehmenskritische Prozesse müssen möglichst reibungslos weiterfunktionieren.** Wir analysieren gemeinsam mit Ihnen Ihre Ist-Situation, identifizieren kritische Punkte und erarbeiten kurzfristig Lösungen. So testen wir mit dem Home Office Check Ihre Prozesse rund um Heimarbeit und Datenzugriff von aussen.



Mehr über das Thema erfahren Sie hier:
www.adeso.ch/bcm



KUNDENKONTAKT MANAGEN

DIE FLUT VON ANFRAGEN IM GRIFF BEHALTEN – EGAL AUF WELCHEM KOMMUNIKATIONSKANAL

Sie müssen Ihren Kundenservice auch in Zeiten aufrechterhalten, in denen persönliche Gespräche nur noch erschwert oder gar nicht mehr möglich sind. Aktuell greifen mehr Kundinnen und Kunden zum Telefon, schicken E-Mails oder schreiben Sie über Social-Media-Kanäle an. **Diese Flut an Anfragen müssen Sie strukturiert abarbeiten und nachverfolgen können.** Dabei hilft ein multi-kanalfähiges und strukturiertes Case Management.

Mehr über das Thema erfahren Sie hier:
www. adesso.ch/kundenkontakt





DIGITALE WERKZEUGE IM KUNDENKONTAKT

CHATBOTS UND TELEFONBOTS REDUZIEREN DIE LAST IM KUNDENSERVICE – OHNE DASS DIE ZUFRIEDENHEIT SINKT

Ihre Kunden- und Service-Hotline bekommt die Auswirkungen der Krise direkt zu spüren. Einerseits steigt die Zahl der Anrufe, andererseits fallen Call-Center- Mitarbeitende aus. **Chatbots auf Webseiten oder in Smartphone Apps und Telefonbots können diese Probleme abfedern.** Einfache Anfragen beantworten diese Anwendungen direkt. Komplexere Anliegen analysiert der Bot und leitet sie – gegebenenfalls vorqualifiziert – an die richtigen Sachbearbeitenden weiter. Anfragende erhalten die gesuchten Informationen schneller, und Ihre Mitarbeitenden konzentrieren sich auf die wichtigen Gespräche.

Mehr über das Thema erfahren Sie hier:
www. adesso.ch/chatbots





KI-GESTÜTZTE VORHERSAGEN

TRAGFÄHIGE PROGNOSEN IN UNSICHEREN ZEITEN – SCHNELL AUF NEUE DATEN REAGIEREN

Durch die aktuelle Krisensituation ändert sich die Datenlage in vielen Bereichen radikal. Prognosen sind schwierig, bereits entwickelte Prognosemodelle versagen ihren Dienst. Gerade jetzt ist es aber wichtig, Entscheidungen auf Basis belastbarer Vorhersagen zu treffen. **Machine-Learning-Verfahren helfen Ihnen dabei, Muster und Zusammenhänge in den neuen Datengrundlagen zu erkennen.** So reagieren Sie unmittelbar auf das neue Kauf- oder Kommunikationsverhalten Ihrer Kunden und Kundinnen.

Mehr über das Thema erfahren Sie hier:
www.adesso.ch/prognosen



Der Remote Interaction Room – das zur Zeit passende Workshop-Format

Ganz gleich, ob Sie akut auf eine durch die Krise hervorgerufene Situation reagieren müssen, kurzfristig Prozesse verbessern wollen oder mittelfristig über Digitalisierungschancen nachdenken: Einander verstehen ist – so einfach es klingt – der Schlüssel für erfolgreiche Projekte.

Mit einem durchdachten Workshop-Konzept, das mittels moderner IT-Werkzeuge die Dynamik kanalisiert und schnell verwertbare Ergebnisse liefert, stehen wir Ihnen auch für die Bewältigung Ihrer individuellen Herausforderung unterstützend zur Seite.

Das Projektwerkzeug Remote Interaction Room (Remote IR) ist die Antwort auf die Anforderungen an verteiltes Arbeiten. Der Remote IR ist eine virtuelle Workshop-Umgebung. Das Konzept setzt auf eine Reihe moderner Online-Werkzeuge wie Microsoft Teams, Microsoft One-Note oder das Business-Process-Modeling-Werkzeug Camemo und einfache Spielregeln. Mithilfe der Werkzeuge visualisieren die Projektbeteiligten gemeinsam Prozesse auf „Whiteboards“ und erarbeiten so ein gemeinsames Projektverständnis.



Mehr über das Thema erfahren Sie hier:
www.adesso.ch/remotelR

www.adesso.ch/goforward



adesso Schweiz AG
info@adesso.ch
www.adesso.ch



Zürich | Bern | Basel | Lausanne | Lugano