



# Quantifizierte Vorteile der AlfaPeople CRM Geschäftsprozessprüfung

Microsoft Dynamics 365

## Ihre Prozesse sind einzigartig

Überall dort, wo Individuen aufeinandertreffen und gemeinsam wirken, entsteht etwas Einzigartiges. Das ist bei Unternehmen nicht anders. Einzigartige Produkte, für spezielle Märkte und Zielgruppen, die mit verschiedensten Mitarbeitern geschaffen werden, erfordern auch ganz individuelle Prozesse. So lassen sich die Prozesse eines Unternehmens niemals 1:1 auf ein anderes Unternehmen übertragen. Veränderungen an Prozessen sind daher individuelle Maßarbeit, bei der allenfalls einzelne Bestandteile "von der Stange" kommen.

Die CRM Geschäftsprozessprüfung von AlfaPeople basiert auf genau diesem Gedanken. Die angestrebte Optimierung ist immer nur so gut wie die vorangegangene, individuelle Analyse und Bewertung Ihrer bestehenden Prozesse. Ein Schlüssel zum Erfolg ist hierbei die intensive Einbeziehung Ihrer Abteilungen und Mitarbeiter. Gemeinsam spüren wir die Problemquellen auf und entwickeln Lösungen, die dem individuellen Bedarf Ihres Unternehmens gerecht werden.

Da jede Geschäftsprozessoptimierung eine individuelle Success Story ist, kann dieses Whitepaper nur einen ungefähren Überblick über die gängigsten Probleme und deren Lösungen geben. Mithilfe verschiedener Studien und Befragungen renommierter Institute ist es uns dennoch möglich, diese Einblicke für Sie mit Zahlen und Daten zu belegen.



## Wie schlechte Prozesse Ihr Business schädigen

Zunächst möchten wir Ihnen vor Augen führen, wie ernst die Bedrohung zu nehmen ist, die von konventionellen oder fehlerhaften Prozessen ausgeht. Denn veraltete Prozesse sind mehr als ein lästiges Hindernis. Sie schlagen tiefe Wurzeln in die Identität Ihres Unternehmens, treiben unüberwindbare Gräben zwischen die Abteilungen, sorgen für Unzufriedenheit und Ineffizienz bei den Mitarbeitern und schädigen den Unternehmenserfolg nachhaltig. Doch wie können sich veraltete Prozesse überhaupt etablieren? In unserer täglichen Arbeit mit Organisationen, deren Handlungsfähigkeit durch veraltete Prozesse enorm eingeschränkt wurde, haben sich vor allem vier Problemfaktoren herauskristallisiert:

- veraltete Technologien
- Datensilos
- mangelnde Integration
- fehlende Insights

Jeder einzelne dieser Faktoren für sich genommen verfügt bereits über die zerstörerische Kraft, ein Unternehmen nachhaltig zu lähmen. In Kombination verstärken sie sich allerdings in Ihrer Wirkung und werden so zur ernsthaften Bedrohung für jegliches unternehmerisches Handeln.



### Veraltete Technologien

Veraltete Technologien und ihre Prozesse werden dem Anspruch eines modernen Unternehmens im Zeitalter der Digitalisierung nicht mehr gerecht. Sie sind Provisorien, die mit den Mitteln von gestern versuchen am Markt von morgen zu bestehen und dabei nur hoffnungslos scheitern können. Sie sorgen dafür, dass Leadquellen versiegen, Verkaufschancen ungenutzt bleiben und sich Kundenfrust ungehindert anstauen kann. Laut einer Microsoft-Umfrage würden 90 % der befragten Kunden ihren Anbieter wechseln, wenn dieser veraltete Technologien im Einsatz hätte.

### Datensilos

Datensilos entstehen immer dann, wenn Prozesse dafür sorgen, dass Informationen und Daten abgeschottet und für große Teile des Unternehmens intransparent werden. Mangelnde Kommunikation, ausufernde Zugriffsbeschränkungen und nicht integrierte Insellösungen tun ihr übriges. Die Folgen undurchsichtiger Unternehmensprozesse sind indes verheerend: ohne eine unternehmensweite Daten- und Informationsbasis werden die Abteilungsgrenzen zu unüberwindbaren Hindernissen und sorgen für massive Produktivitätseinbußen. Laut einer Studie von CrowdFlower verbringen Spezialisten 80 % ihrer Zeit damit, die von Datensilos angerichtete Unordnung aufzuräumen.

### Mangelnde Integration

Die meisten Business-Lösungen laufen völlig isoliert vom Rest des Unternehmens und unterscheiden sich grundlegend in Ihren Benutzeroberflächen und ihrer Handhabung. Das stört den Informationsfluss, senkt die Datenqualität und erhöht den Aufwand für Mitarbeiter, die mit mehr als einer dieser nicht integrierten Lösungen arbeiten müssen. In einer Befragung der IDC gaben 81 % der Befragten Führungskräfte an, dass die verschiedenen internen Systeme und Applikationen durch mangelnde Integration Probleme verursachen.

### Fehlende Insights

Smarte Entscheidungen können nur getroffen werden, wenn die richtigen Personen an der richtigen Stelle die dafür benötigten Informationen jederzeit und in bestmöglicher Qualität abrufen können. Oft werden diese Informationen auch tatsächlich gesammelt, verschwinden aber in Datensilos oder den Endlosschleifen völlig veralteter Insellösungen. Entscheider müssen also selbst auf eine mühsame Suche durch Datenbanken, Einzellösungen und viele verschiedene Formate begeben. Entscheidungsfindung auf Basis von Echtzeitdaten sieht anders aus! In einer aktuellen McKinsey-Befragung gaben 61 % der befragten Manager an, dass mehr als die Hälfte der Zeit, die sie mit der Entscheidungsfindung verbringen, vermeidbar wäre.

## Ihre Prozesse könnten so viel mehr

Doch keine Angst – zwar erscheinen diese Probleme und deren Ursachen zunächst übermächtig zu sein, doch der wichtigste Schritt ist bereits getan: Ihr Bewusstsein ist geweckt. Die Beseitigung der oben genannten negativen Einflussfaktoren auf Unternehmensprozesse wirkt sich auf alle Unternehmensbereiche aus und wirkt sowohl nach innen als auch nach außen.

Was?	Wie?
<b>Weniger Mitarbeiter erreichen mehr Kunden</b>	5 - 15 % Effizienzsteigerung im Customer Service durch moderne Tools und einen sofortigen Zugriff auf eine gut gepflegte Datenbasis mit erweiterten Datenquellen.  <b>Durchschnittlicher Wert:</b> 5,8 Millionen USD*
<b>Stärkere Mitarbeiterbindung</b>	Bessere Tools sorgen für weniger Frustration und eine höhere Zufriedenheit.  <b>Durchschnittlicher Wert:</b> 5,6 Millionen USD*
<b>Neue Mitarbeiter leisten schneller einen Beitrag</b>	Onboarding- und Trainingskosten werden durch automatisierte und intuitive Tools drastisch reduziert.  <b>Durchschnittliche Kostensenkung:</b> 247.000 USD*
<b>Zufriedene Kunden kaufen mehr</b>	Eine verbesserte Customer Experience durch effizientere, automatisierte Tools sorgt für eine gesteigerte Kaufbereitschaft.  <b>Durchschnittliche Steigerung des Verkaufspotenzials bei Bestandskunden:</b> 1 Million USD*
<b>Produktivitäts-Boost im Vertrieb</b>	Abbau von Silos durch die Verknüpfung von Unternehmenssystemen, sozialen Netzwerken und Kundenbeziehungen.  <b>Durchschnittliche Produktivitätssteigerung von Vertriebsteams:</b> 12 - 15 %
<b>Mehr und schnelleren Umsatz</b>	Effizientere Prozesse sorgen für schnellere Abschlüsse  <b>Durchschnittliche Umsatzsteigerung:</b> 36 %*
<b>Höhere Produktivität</b>	Unternehmensweite Transparenz und gesteigerte Qualität bei gleichzeitig sinkender Fehlerquote senken die Kosten.  <b>Durchschnittliche Kostensenkung:</b> 30 %*
<b>Reduzierte Business- &amp; Compliance-Risiken</b>	Modern processes ensure data security and adherence to Moderne Prozesse sorgen für Datensicherheit und Einhaltung von Fristen und reduzieren so das Risiko.  <b>Durchschnittliche Risikosenkung:</b> 23 %*

\* Quellen: The Total Economic Impact™ Of Microsoft Dynamics 365 For Customer Service (Forrester), IDC Study "Addressing the Document Disconnect. Hidden Opportunity, Big Payoff" (IDC)

## Global Offices

**AlfaPeople** - Headquarters  
Støberigade 14, 4. sal  
2450 **København SV**  
**Denmark**  
Phone: +45 70 20 27 40

**AlfaPeople** Brazil - Barueri  
Al. Tocantins, 125 - Conj. 250,  
Alphaville Industrial  
06455-931 **Barueri-SP**  
Phone: +55 (11) 4082-3232

**AlfaPeople** Brazil - Belo Horizonte  
Avenida Raja Gabáglia, 4343,  
4º andar, sala 7, Cidade Jardim  
30350-577 **Belo Horizonte-MG**  
Phone: +55 (31) 3360-8411

**AlfaPeople** Brazil - Porto Alegre  
Rua Mostardeiro, 777 - 14º andar,  
Moinhos de Vento,  
90430-001 **Porto Alegre**  
Phone: +55 (51) 3017-1325

**AlfaPeople** Chile  
Av. Tajamar 481, of. 607  
Torre Sur, World Trade Center  
Las Condes, **Santiago**  
Phone: +56 (2) 2 751 90 00

**AlfaPeople** Colombia  
Ave Cra 9 # 123-86  
Edificio Uraki - Ofi 401,  
**Bogotá**  
Phone: +571 6054222

**AlfaPeople** Costa Rica  
Calle 36. Av 4 y 6.  
Edificio Don Bosco. Tercer Piso  
**San Jose**  
Phone: +506 2233 7000

**AlfaPeople** Ecuador  
Edificio Trade Building Torre B  
Oficina L-530 Calle Leopoldo Benítez  
y Joaquín Orrantía, **Guayaquil**  
Phone: +593 (09) 93267791

**AlfaPeople** Germany  
Elsbach Haus,  
Goebenstraße 3-7  
32052 **Herford**  
Phone: +49 5221 28440-0

**AlfaPeople** Guatemala  
5ta Avenida 4-55 Zona 14  
Edificio Europlaza Torre 1, 2do Nivel,  
**Guatemala**  
Phone: +502 2386 9981

**AlfaPeople** Mexico  
Baja California # 245 Piso 8  
Colonia Hipódromo. Condesa 06170  
**México, D.F.**  
Phone: +56 (2) 2751 9000

**AlfaPeople** Saudi Arabia - Jeddah  
Mohammed Bin Abdul-Aziz Road  
Al-Andalus Distinct  
**Jeddah**  
Phone: +966 920007822

**AlfaPeople** Saudi Arabia - Riyadh  
Prince Mansour Bin Abdulaziz Street  
Malaz Distinct  
**Riyadh**  
Phone: +966 920007822

**AlfaPeople** Switzerland  
Hohenbühlstrasse 2  
8152  
**Glattbrugg**  
Phone: +41 43 355 30 60

**AlfaPeople** United Kingdom  
Phoenix House  
18 King William Street,  
**London, EC4N 7BP**  
Phone: +44 (0) 20 3167 4911

**AlfaPeople** United Arab Emirates  
Sidra Tower (1801)  
Sheikh Zayed Road  
PO Box 9588, **Dubai**  
Phone: +971 4 5585066

**AlfaPeople** US  
Chrysler Building  
405 Lexington Avenue,  
26th Floor, **NY 10174**  
Phone: +1 (855) 732-6484