



# Full kontroll över kunddata med Exformatics ECM



## Vinster med Exformatics ECM:

- Samlar och ger överblick över relevanta kundinformationer
- Bättre samarbete mellan avdelningar, färre misstag och säkrare informationshantering
- Högre servicenivå gentemot kunderna
- Högre kvalitet i leveranserna

**eXformatics**

Exformatics erbjuder standardlösningar inom ramen för ECM (Enterprise Content Management). Våra lösningar är baserade på Microsoft SharePoint och säkerställer effektiviteten i affärskritiska processer och informationshantering hos våra kunder. I vår kundlista finns statliga myndigheter, kommuner, tillverkande företag, tjänsteföretag, förvaltningsbolag, finansbolag, post och telekommunikationsföretag, konsultbolag och intresse/fackliga organisationer.

## En komplett överblick över kunder, kontrakt, licenser och kontaktpersoner är avgörande för AddPro. Exformatics säkrar ärendehantering och hanterar informationsflödet i en och samma lösning.

Ett föråldrat och otillräckligt helpdesk-system behövde bytas ut. Med tydliga och höga krav valde IT-konsultföretaget AddPro att införa Exformatics i verksamheten.

Resultatet är att AddPro nu har 100 % överblick på IT-ärenden, som kommer från mer än 150 avtalskunder i Sverige och Danmark, där alla kunder har olika IT-miljöer och krav på leverantören.

Valet föll på Exformatics eftersom AddPro hade behov av en helpdesk-lösning som kunde anpassas helt efter konsultverksamhetens arbetsmetoder och ärendeprocesser. AddPro följer sina kunders utveckling och föränderliga krav vilket innebär att deras helpdesk måste vara flexibel och utbyggbar.

"Vi är i en bransch med snabb utveckling och eftersom vi är ett konsultföretag, med 80 % konsulter av de anställda, sökte vi efter en standardlösning som kunde matcha våra specifika krav," berättar Klas Ljunggren, IT-chef på AddPro.

### "Vi fick ett komplett CRM-system, och nu kan vi hantera kunderna på tvärs i hela organisationen."

AddPro har valt Exformatics-lösningen eftersom den kan hantera det stora informationsflödet i verksamheten.

"Vi lever på vår kunskap. ECM\* är idealiskt för att hantera information och data över alla våra kunder. En av de stora fördelarna med Exformatics-lösningen är att vi kan koppla all information om kunden till en och samma vy," berättar Klas Ljunggren.

AddPro har till varje kund kopplat på kontraktsinformation och får en komplett överblick över licenser, kontaktpersoner, knowledge base-artiklar samt öppna och avslutade ärenden.

Det innebär att konsulterna alltid kan ge bäst möjliga kundservice.

"Det är inte bara softwarelicenser från t.ex. Microsoft som vi lagrar på kunden. Det är licenser till en lång rad olika lösningar och information om kundernas hårdvara. Kärnan i Exformatics är att vi fått struktur på informationen och att vi kan associera licenserna till inkommande ärenden," berättar Klas Ljunggren

### Komplett CRM-system med Exformatics ECM

Möjligheten att koppla en stor mängd information, till varje enskild kund och ärende öppnade upp för AddPro och de fick mer än bara en helpdesk-funktion.

"Med den stora mängden information och kunskap om kunden, fick vi ett komplett CRM-system, och nu kan vi hantera kunderna på tvärs i hela organisationen. Många medarbetare hanterar samma kund ur olika ingångsvinklar och tack vare lösningen har vi nu full kontroll över vad de andra gör för kunden," berättar Klas Ljunggren

"Resultatet är att lösningen ger oss stora tidsvinster och vi kan leverera bättre och snabbare service åt våra kunder. Exformatics besparar oss onödiga e-post och missförstånd t.ex. när man glömmer att informera en kollega om ändringar av kundens kontrakt eller förhållanden. Exformatics ECM ger oss struktur och ett arkiv över bl.a. e-post, dokument och andra filer", berättar Klas Ljunggren.

Exformatics ECM passar bra in i AddPros strategi att använda SharePoint-plattformen som bas för informations- och aktivitetshantering.

En standardlösning från Exformatics ersätter planer om ett omfattande och kostsamt egenutvecklat system.

På sikt ska samtliga medarbetare på AddPro använda Exformatics ECM. I planen ligger även att AddPro ska lägga på fler moduler så att verksamheten inom snar framtid också kan utnyttja lösningen till bl.a. projekthantering.

\*Enterprise Content Management



### Fakta om AddPro

AddPro grundades 2000 och finns representerat i Malmö (HK), Stockholm, Göteborg, Kalmar, Helsingborg, Kristianstad och Örebro.

Verksamheten beräknas omsätta 450 MSEK under 2010 och bedrivs med god lönsamhet i affärsområdena; Säkerhet & Kommunikation, Infrastruktur, Applikation & Integration samt Support & Drift. Med dessa specialistområden har AddPro tagit position som en av Sveriges ledande integratörer med fokus på avancerade IT-lösningar.

AddPro är ca 200 medarbetare varav 150 är tekniska specialister.

### Om AddPros lösning

AddPro använder Exformatics ECM som CRM till att samla kundinformation och som helpdesk till ärendehantering i förbindelse med IT-supporten.

I nuläget är det 60 av de totalt 200 anställda som arbetar i lösningen och på sikt ska Exformatics ECM rullas ut i hela organisationen.

**exformatics**

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