

IT-Lösungen & -Services für die Zeit der Krise

Zehn Konzepte, die akut helfen



www.adesso.at/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. Zehn 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.at/remotework



SICHERN DES IT-BETRIEBES



AUCH WENN ES MAL ENG WIRD – ALLES LÄUFT ZUVERLÄSSIG WEITER

Kurzfristig fallen Mitarbeitende aus oder werden abgezogen, Entwicklungsprojekte gestoppt oder die Anforderungen an die Infrastruktur schnellen in die Höhe: Die aktuelle Krisensituation kann schnell auf den IT-Betrieb durchschlagen. Trotzdem müssen die Verantwortlichen alle wichtigen Prozesse aufrechterhalten. **Das Absichern des Betriebs und der zuverlässige Zugriff auf die eingesetzten Applikationen sind gerade jetzt wichtig.** Damit bei Ihnen nichts stillsteht, setzen unsere erfahrenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf standardisierte und erprobte Prozesse. So bleiben Sie kurzfristig handlungsfähig – trotz unvorhergesehener Ereignisse.

Mehr über das Thema erfahren Sie hier:
www. adesso.at/itsupport



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.at/cloud



FASTLAUNCH E-COMMERCE

EIN GESCHÄFT HOCHZIEHEN, DAS 24/7 ERREICHBAR IST – OHNE DASS KUNDEN ES BETRETEN MÜSSEN

Händler, die bisher primär auf Ladenlokale setzten, stehen aktuell vor besonderen Problemen. Wenn der zentrale Vertriebskanal wegfällt, müssen schnell Alternativen her. **Erprobte Vorgehensmodelle, skalierbare Plattformen und unsere erfahrenen Beraterinnen und Berater sorgen dafür, dass Sie Ihr Sortiment in kurzer Zeit online bringen.** Wir integrieren die Auswahl-, Bestell-, Bezahl und Fulfillment-Prozesse, die zu Ihren Anforderungen passen – und das innerhalb von Tagen.

Mehr über das Thema erfahren Sie hier:
www. adesso.at/onlineshoploesungen





AUTOMATISIERTE KOMMUNIKATION

MIT KUNDEN IN KONTAKT BLEIBEN – GERADE, WENN DIE UMSTÄNDE SCHWIERIG SIND

Die aktuelle Krisensituation dominiert die Medien nahezu komplett. Ob die Themen Ihrer Kommunikation zur Lage passen oder ob Sie Ihren Kunden eine willkommene Abwechslung bieten wollen: **Sie müssen dafür sorgen, dass Sie Ihre Zielgruppen weiterhin erreichen.** Werkzeuge zur zielgerichteten, persönlichen Kundenkommunikation haben die bekannten Software-Anbieter bereits von Haus aus im Angebot. Wir bieten für die wichtigsten Lösungen Starterpakete an und schulen Ihre Mitarbeitenden im Umgang mit den grundlegenden Funktionen. Bereits nach wenigen Stunden starten Sie mit Ihrer Kommunikation durch.

Mehr über das Thema erfahren Sie hier:
www.adesso.at/kundenkommunikation





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. adesso.at/bcm



WEITERBILDUNG UND QUALIFIZIERUNG

MITARBEITENDE AUF DIE AKUTEN THEMEN VORBEREITEN – ONLINE-SCHULUNGEN FÜR MULTIPLIKATOREN

Genau jetzt ist die richtige Zeit, Beschäftigte fit für die Zukunft zu machen. **Denn nach der Krise werden Themen wie Digitale Transformation oder Künstliche Intelligenz noch einmal eine ganz andere Rolle spielen.** Viele Unternehmen erleben gerade am eigenen Leib, wie wichtig digitale Prozesse und kompetente Mitarbeitende sind. Unser Schulungsprogramm vermittelt moderne Technologien, Methoden und Branchenthemen. Erfolgreiche Teilnehmer und Teilnehmerinnen tragen ihr Wissen im Anschluss in Ihre Organisationen weiter.



Mehr über das Thema erfahren Sie hier:
www. adesso.at/mitarbeiterweiterbildung



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.at/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.at/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.at/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.at/remotelR

www.adesso.at/goforward



adesso Austria GmbH
Modecenterstraße 17 /
Objekt 2 / 3. OG / A
1110 Wien
T +43 1 219 87 90
E info@adesso.at