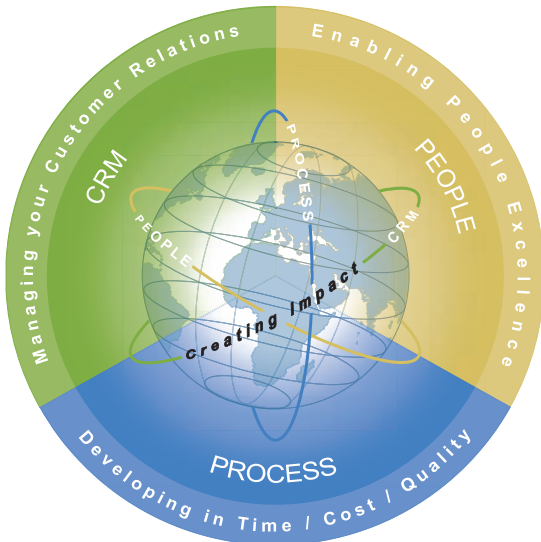


Mit unserem Leitbild

„Creating Impact Anywhere.24“

bieten wir national und international unsere Dienstleistungen an, um Sie zu unterstützen, erfolgreich zu sein.



Die Umsetzung verfolgen wir durch systematische Analysen, individuelle Beratung und bedarfsgerechte Schulungen.

Im konkreten Projekt heißt das, dass wir

- » nutzen- und ergebnisorientiert arbeiten und uns nicht in Details verlieren,
- » uns also auf Weniger statt Mehr konzentrieren,
- » unseren Beitrag zum Gesamterfolg Ihres Unternehmens nicht aus den Augen verlieren,
- » in der Projektdurchführung und Beratung vor Ort konstruktiv mit den Risiken umgehen und positiv denken,
- » auf der Basis gegenseitigen Vertrauens handeln.

Ziel sind perfekte Abläufe – nicht Perfektionismus!

Perfekt heißt für uns, dass man nichts mehr weglassen kann. Perfektionismus hingegen heißt, dass man nichts mehr hinzufügen kann.

Drei Geschäftsfelder mit Synergien

Die Anywhere.24 GmbH berät Sie bei der Optimierung von Strukturen und Prozessen sowie bei der unternehmensspezifischen Mitarbeiter- und Führungskräfteentwicklung in den drei Geschäftsfeldern:

CRM Anywhere 24

- » **Der Kunde im Fokus - „Managing your Customer Relations“**

People Anywhere 24

- » **Motivierte Mitarbeiter - „Enabling People Excellence“**

Process Anywhere 24

- » **Optimierte Abläufe - „Developing in Time / Cost / Quality“**

Kompetenz ist die Basis unseres Erfolges. Wir sind technisch versiert, bringen Managementwissen ein und beraten professionell.

Wir sind ein interdisziplinär zusammengesetztes Team und verfügen über langjährige berufliche Erfahrung in unterschiedlichen Funktionen und Verantwortungen.

Ihr Partner für CRM, Prozesse und Organisationsentwicklung

creating Impact

Ihre persönlichen Ansprechpartner

CRM: **Ralf Hertneck** studierte Physik und ist bereits seit 1997 selbstständig im IT Umfeld tätig. 1999 gründete er das erfolgreich arbeitende



Systemhaus CCM GmbH und entwickelte dort unter anderem eine eigene Warenwirtschaft. Im Jahre 2001 rief er die Anywhere.24 GmbH ins Leben.

PEOPLE: **Wolfgang Kuch** studierte Wirtschaftswissenschaften und war mehr als drei Jahrzehnte erfolgreich als Personal-manager tätig, unter anderem in der chemische Industrie (Reifenwerk), Süßwarenindustrie, metallverarbeitende Industrie (Kfz-Teile) und dem



Dienstleistungssektor (Versicherungen, Touristik, Verlag und Technik).

Zuletzt war er 17 Jahre Personalchef in einem Konzern des Textil- und Sportartikele Einzelhandels mit 2.500 Mitarbeitern in 60 Filialen. Als Experte in Organisations- und Personalentwicklung coached und schult er heute Führungskräfte aus verschiedensten Kundenkreisen.

PROCESS: **Christian Hertneck** studierte Mathematik und unterstützt als Mitgründer der Anywhere.24 GmbH die Optimierung von Entwicklung, Einkauf und Betrieb von Produkten



und Dienstleistungen weltweit durch Assessments, Schulungen und Coaching (u.a. über acht Jahre lang als Siemensmitarbeiter). Er gestaltete am Software Engineering Institute (SEI) Pittsburgh, USA, die Entwicklung der CMMI Produkte mit. Als SEI Information Broker für Siemens initiierte er den Umstieg auf CMMI. Er ist vom SEI autorisierter Instruktor und SCAMPI Lead Appraiser für alle CMMI Konstellationen (mit High Maturity Zertifizierung)

Aktuelle Informationen finden Sie unter:
<http://www.anywhere24.com/>

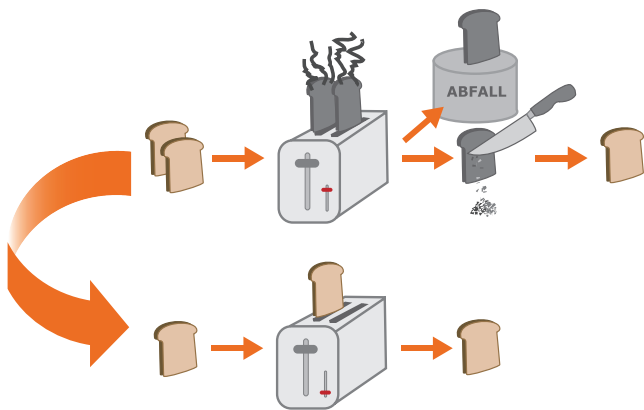
Ihr Partner für CRM, Prozesse und Organisationsentwicklung

creating Impact

Einhalten der versprochenen Zeit, Kosten und Qualität!

Ziel aller Dienstleistungen und Entwicklungsvorhaben ist es, die geplante Zeit / Kosten / Qualität umzusetzen. Jedoch erreichen die wenigsten Vorhaben in der Praxis ihre ursprünglichen Ziele.

Gründe sind vielfältig: Sie reichen von Schwächen in der Anforderungsdefinition bis hin zu fehlender Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Bereichen.



Prozessoptimierung

Unsere Stärke ist die zielgerichtete, maßgeschneiderte Analyse der Abläufe und Risiken in den Projekten und der Organisation. Gemeinsam mit Ihnen leiten wir daraus sinnvolle Maßnahmen unter Berücksichtigung der Projektgröße ab und bieten pragmatische Beratung und Coaching für die Umsetzung. Unser Ziel ist es, eine lernende Organisation in Gang zu bringen, die selbstständig kontinuierliche Prozess-Verbesserung betreibt.

International anerkannte Experten und Werkzeuge unterstützen Sie

- » in der SW-, HW-, System-Entwicklung,
- » in der Steuerung von Zulieferern
- » in der Entwicklung und Erbringung von Dienstleistungen
- » mit zertifizierten Spezialisten für z.B. CMMI®-DEV/ACQ/SVC, SPICE, ITIL®, Six Sigma, LEAN, V-Modell XT, Projektmanagement,
- » über standardisierte bzw. angepasste Analysemethoden, wie SCAMPISM, ISO 15504, Gap Analysen, Readiness Checks,
- » durch die gewonnenen Erfahrung in der Mitgestaltung aktueller Prozessmodelle,
- » über praxisnahe Schulungskonzepte.

„Alle Modelle sind falsch, ein paar sind nützlich“ [frei nach George Box]

Alle Modelle liefern Mechanismen zur flexiblen Umsetzung in Ihrer Organisation, z.B.:

- » durch eine aktive Steuerung der Abläufe durch klare Leitplanken der Leitung,
- » Einfache Spielregeln zum Ausgestalten und Anpassen von Standardprozessen,
- » durch bewusstes Risikomanagement,
- » durch alternative Praktiken,
- » Angemessenheit im Geschäftskontext.

Wir nutzen die in den Modellen eingebaute Flexibilität für eine pragmatische Umsetzung.

Aktuelle Seminare finden Sie unter:
<http://www.anywhere24.com>

CMMI® / SCAMPISM, SPICE, Six Sigma, LEAN, V-Modell



creating Impact

„Gewinne sind nicht das eigentliche Ziel des Managers. Gewinne erlauben es nur, die eigentlichen Ziele zu verfolgen“

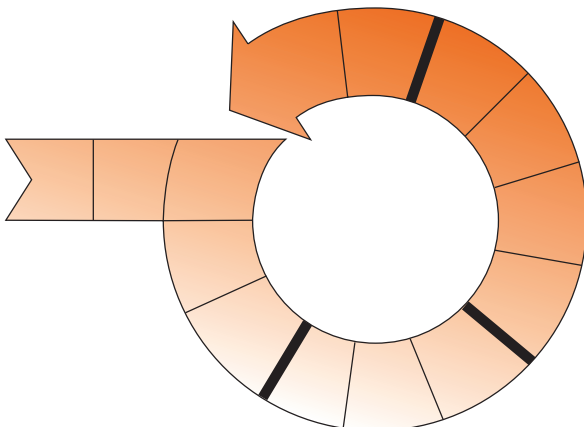
[frei nach David Packard]

Die typische Ausgangslage: Eine Veränderung löst zunächst Abwehr und Widerstand bei den Betroffenen aus.

Die klassische Problemstellung: Die besten Strukturen, Abläufe und Prozesse bringen nicht die gewollte Effektivität und damit den wirtschaftlichen Erfolg, wenn die Mitarbeiter nicht für die Veränderungen gewonnen und nachhaltig begeistert werden.

Der Ansatz: die „lernende“ Organisation ist das Ziel unserer Beratung

**Initiieren → Analysieren → Definieren →
Umsetzen → Lernen**



Unsere Stärke ist die zielgerichtete, maßgeschneiderte Analyse der Abläufe und Risiken in den Projekten und der Organisation. Gemeinsam mit Ihnen leiten wir daraus sinnvolle Maßnahmen unter Berücksichtigung der lokalen Gegebenheiten ab und bieten pragmatische Beratung und Coaching für die Umsetzung.

„Veränderung bedeutet sich und andere zu verändern, und jeder weiß, wie leicht das ist...“

Unser Konzept legt wert auf

- » die Betonung auf das Humankapital des Unternehmens durch Potenzialanalyse und Förderung der Mitarbeiter- und Führungskräftekompetenzen,
- » die kontinuierliche Verbesserung der Abläufe basierend auf dem detaillierten Verständnis existierender Stärken und Schwächen,
- » den Einsatz von bewährten und innovativen Konzepten für die Verankerung von Abläufen und systemischem Change Management,

und somit auf das Motivieren und Fördern Ihrer Mitarbeiter für einen nachhaltigen Geschäftserfolg.

International anerkannte Experten und Ansätze unterstützen Sie

- » mit langjähriger Erfahrung in Personalwesen und Organisationsentwicklung in den verschiedensten Branchen,
- » mit Spezialisten für Bewertungs- und Vorgehensmodelle, wie z.B. People CMM,
- » über standardisierte Analysemethoden,
- » über praxisnahe Schulungskonzepte zu allgemeinen Führungsinstrumenten bis hin zu kundenspezifischen Schulungen.

Aktuelle Seminare finden Sie unter:

<http://www.anywhere24.com>

Change Management, Führungswerkzeuge, People CMM®



SEIPartner

creating Impact

Die Kundenzufriedenheit im Mittelpunkt

„Bringt das, was wir bieten, dem Kunden am Ende einen echten Gewinn? Natürlich ist es wichtig, dass unsere Produkte von guter Qualität und in der gewünschten Menge vorhanden sind. Aber das reicht nicht. Bei weitem nicht. Es ist lediglich die Eintrittskarte!“ [frei nach Bob Nardelli]

Kundenzufriedenheit sehen wir als ein zentrales Ziel für den Erfolg von Unternehmen. Ihre Kundenbeziehungen und langfristige Kundenbindung unterstützen wir durch den effektiven Einsatz von Methoden und Werkzeugen des Kontaktmanagements.

Als erfahrene Spezialisten für CRM Projekte und Implementierungen bieten wir Ihnen

- » systematische Analysen zur Bedarfsermittlung,
- » unabhängige Auswahl der Werkzeuge,
- » Konzepte für die Vertrieboptimierung und dem dazu nötigen Change Management,
- » nachvollziehbare Umsetzung Ihrer Anforderungen in konkrete Workflows und Prozesse unabhängig vom Produkt,
- » erprobte Erweiterungen existierender CRM Produkte über effizienzsteigernde Funktionen,
- » vollständige Migration und Integration bestehender Systeme,
- » professionelle Daten(re)strukturierung, Adressvalidierungen und Dublettenbereinigungen,

- » einfache Anbindungen an Fremdsysteme wie z.B. an Ihr ERP System über individuell entwickelte Schnittstellen oder den Microsoft BizTalk Server®,
- » Verankerung des nötigen Know-How in Ihrer Organisation durch ein erprobtes „Train the Trainer“ Konzept,
- » eine standardisierte Implementierungsmethodik auf der Basis von CMMI®.



Individuelle Abbildung Ihrer Sales- und CRM Prozesse

Mit dem Einsatz eines maßgeschneiderten CRM-Produkts können Sie alle kunden-relevanten Informationen zentral verwalten und transparent aufbereiten. Durch direkten Zugriff von Marketing, Vertrieb und Service werden die kundennahen Abteilungen jederzeit über den aktuellen Status einschließlich positiver und negativer Veränderungen Ihrer Kunden informiert. Somit können Sie gezielt auf deren speziellen Bedarf reagieren.

Dabei unterstützen Sie die CRM-Systeme von Anywhere.24 GmbH, unter anderem durch automatische Workflows, Auswertungen und Berichte.

Aktuelle Seminare finden Sie unter:
<http://www.anywhere24.com>

Standard Toolboxen: Microsoft Dynamics CRM, SageCRM, ACT!

creating Impact