



Compart DocBridge® Connect for Salesforce

ERFOLGE 1 JAHR DANACH

ERFOLGE KURZ NOTIERT

- Bedienerfreundlichkeit
- Optimierung Time-to-Market
- Prozessverlässlichkeit
- Effizienzsteigerung
- Nachvollziehbarkeit
- Zukunftssicherheit

Die Erfolge bei UNICEF Schweiz und Liechtenstein ein Jahr nach Inbetriebnahme der neuen Lösung mit DocBridge® Connect for Salesforce zur Dokumenterzeugung direkt aus der Salesforce Cloud lassen sich sehen. So konnten neben den vielschichtigen Anforderungen an Lösung und Projekt weitere interessante Vorteile und Nutzen realisiert werden.

Innert nur sechs Monaten wurde bei UNICEF Schweiz und Liechtenstein eine Architektur mit DocBridge® Connect for Salesforce als Kernstück implementiert, mit der die Mitarbeitenden im Kundendienst direkt aus der CRM-Plattform Salesforce heraus regelkonforme, mehrsprachige Dokumente verschiedener Art wie Spendenaufrufe und -quittungen oder Dankesschreiben erzeugen und drucken können.

Von zentraler Bedeutung ist dabei die intuitive Benutzerführung, wodurch die Dokumentvorlagen (Templates) bis hin zur Konfiguration selbstständig von den Mitarbeitenden des Kundendienstes erstellt und gepflegt werden können. Eine Unabhängigkeit, die sich nicht nur in geringeren Kosten, sondern auch in einer deutlichen Effizienzsteigerung widerspiegelt. «Texte zu neuen Spendenaufrufen für akute Krisenherde können innert kürzester Zeit und ohne Fremdhilfe durch die Kundendienst-Mitarbeitenden umgesetzt werden. Dadurch sind wir noch näher und schneller mit unserer Hilfe am Brennpunkt», gibt Daniel Leibundgut, Leiter Kundendienst bei UNICEF Schweiz und Liechtenstein seiner Begeisterung Ausdruck.

PROZESSVERLÄSSLICHKEIT

Mit DocBridge® Connect for Salesforce konnte mit einfachen Mitteln eine State-of-the-Art-Lösung mit einem professionellen Environment geschaffen werden, wie sie ansonsten nur in Grosskonzernen üblich ist. UNICEF Schweiz und Liechtenstein kann sich dadurch auf eine bisher unbekannte Prozesssicherheit verlassen.

EIN BLICK AUF DIE ERFOLGE!

Lokale Dokumenterzeugung und Druck direkt aus der Salesforce Cloud bei UNICEF Schweiz und Liechtenstein

EFFIZIENZSTEIGERUNG

Dank der integrierten Versionsverwaltung können mehrere Personen problemlos gleichzeitig am selben Dokument arbeiten. Konflikte werden umgehend erkannt und zur Problembehebung gemeldet, alte Versionen können jederzeit wiederhergestellt werden. Mit der Möglichkeit der parallelen Dokumentbearbeitung wird eine wesentliche Zeiterparnis realisiert.



© UNICEF

PARTNERSCHAFT MIT POWER UND KUNDENNÄHE

Daniel Leibundgut, Leiter Kundendienst, UNICEF Schweiz und Liechtenstein

«Die kundennahe Begleitung und das hervorragende Coaching von Engenius haben unsere Mitarbeitenden des Kundendienstes befähigt, sich sehr schnell mit der neuen Lösung vertraut zu machen. Bereits nach einer kurzen Einarbeitungszeit waren unsere Mitarbeitenden in der Lage, neue Dokumentvorlagen selbstständig und sicher zu erarbeiten.

Ein relevanter Entscheidungsgrund für Compart DocBridge® Connect war die beworbene Ausbaufähigkeit und Flexibilität der Lösung. Ein Versprechen, das sich zu 100% erfüllt hat. Sämtliche zusätzlichen Anforderungen und Wünsche konnten problemlos umgesetzt werden. Wir sind deshalb sicher, dass die realisierte Lösung auch unsere künftigen Anforderungen erfüllen wird und jederzeit problemlos um zusätzliche Funktionalitäten oder weitere Module der DocBridge® Suite ergänzt werden kann.

Dass sich die neue Lösung höchst stabil verhält und wir bislang noch keinen Ausfall verzeichnen mussten, steigert unsere Begeisterung zusätzlich.»

NACHVOLLZIEHBARKEIT

Durch die nahtlose Integration in Salesforce wurde mit DocBridge® Connect eine vollautomatisierte One-stop-Lösung realisiert, die jederzeit eine vollumfängliche Nachvollziehbarkeit gewährleistet. Jedes Schreiben wird dem spezifischen Salesforce-Account zugeordnet und ist somit für die Kundendienst-Mitarbeitenden jederzeit einsehbar und abrufbereit. Dass dies insbesondere auch für Schreiben aus Mailingaktionen möglich ist, hat für UNICEF Schweiz und Liechtenstein eine besondere Bedeutung. Daniel Leibundgut erklärt: «Dadurch sind unsere Mitarbeitenden im Kundendienst vollumfänglich über sämtliche Korrespondenz und Aktivität mit jeder einzelnen Adressatin und jedem einzelnen Adressaten informiert und können auf Anfragen kompetent Auskunft geben und reagieren.»

ZUKUNFTSSICHERHEIT

Dass UNICEF Schweiz und Liechtenstein mit der neuen Lösung ein Investment in die Zukunft getätigt hat, hat sich schneller erfüllt, als erwartet. So konnten neue, mobile Zahlungsmittel wie Paylink ganz problemlos und innert kürzester Zeit implementiert werden. «Durch den Einsatz solcher fortschrittlichen Zahlungsmittel in unseren Spendenaktionen können wir unsere Reichweite relevant erweitern und auch jüngeres Publikum für unsere Sache begeistern», schildert Daniel Leibundgut.

UNICEF Schweiz und Liechtenstein ist sich deshalb sicher: Mit DocBridge® Connect haben sie auf eine Technologie mit Zukunftssicherheit gesetzt.