

crowne associates
 program management & consultancy

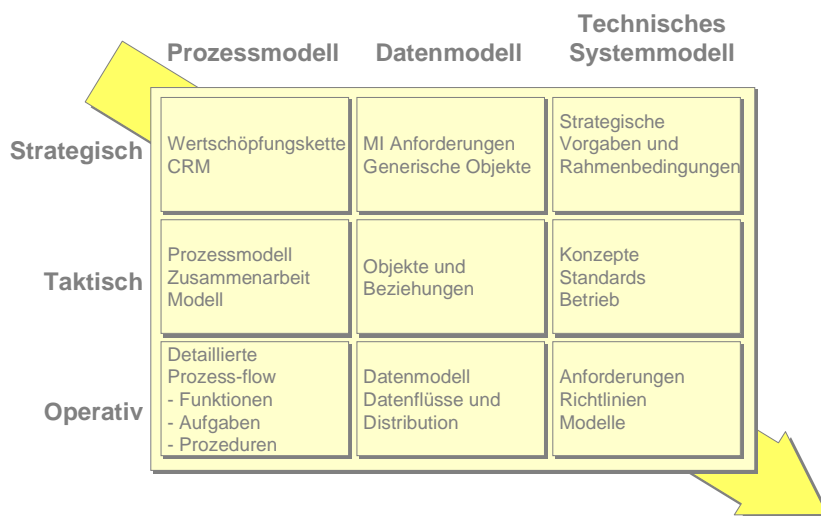
Crowne Associates ist ein Beratungsunternehmen mit speziellem Fokus auf Dienstleistungen, welche mittelgrosse und grosse Unternehmen unterstützt die Wirtschaftlichkeit und Qualität deren Kundenbeziehungen ständig zu verbessern.

Der Mehrwert für Sie mit Crowne Associates als Partner wird geprägt durch:

- Umsetzungsorientierter Ansatz durch die Anwendung unseres Program Managements
- Steigerung der Effizienz in Projekten mit bewährten Methoden
- Reduzierte Projekt-Laufzeit aufgrund unserer Projekterfahrung
- Klare Deliverables durch unsere Beratungsprodukte
- Qualitäts-Garantie aufgrund unseres Markt Know-hows
- Know-How Transfer zu Mitarbeitern des Auftraggebers

Crowne Associates wurde in November 2000 gegründet von zwei Partnern mit unterschiedlichen, sich ergänzenden Erfahrungen in den Bereichen Beratung und Projektmanagement.

Durch die langjährige Erfahrung mit Call- und Contact Centers, Kundenkontakt Management und CRM Initiativen im Umfeld Finanz, Transport und Telco ist es den Partnern gelungen, eine für die Mitarbeiter attraktive und interessante Firma aufzubauen, welche für die Kunden einen wirklichen Mehrwert erbringt.



Crowne Methode: "How to get from vision to implementation"

Vision und Mission

Wir bei Crowne Associates sind überzeugt, dass das Thema Kundenkontakt und Kundenbeziehungen immer wichtiger wird.

Unser Ziel ist es, unsere Kunden mit Management- und technischer Beratung bei der Verbesserung von Kundenbeziehungen als Teil der kundenorientierten Unternehmensstrategie zu unterstützen.

Wir unterstützen und begleiten unsere Kunden mit unserem Program Management Vorgehen bei der Umsetzung von Programmen und Projekten bis zum erfolgreichen Abschluss.

Leistungsprogramm

- Unterstützung von Führungskräften bei der Gestaltung von
 - Kundenbeziehungskonzepten
 - Marketing-, Vertriebs- und Serviceplänen
 - Business Cases
- Coaching von Programm- und Projekt Managern
- Entwickeln und umsetzen von Wissensmanagementkonzepten
- Darstellen und optimieren von Front-Prozessen
- Entwickeln von Technologiekonzepten
- Evaluieren von Lieferanten und Systemen

Consulting Produkte

- **Contact Management Quick-Scan**
- **CRM Assessment and Tuning**
- **Secure Contact Management**
- **Call Center / ACD Evaluation**
- **E-Mail Management System Evaluation**
- **eCRM Applikation Evaluation**
- **Projekt Assessment**
- **Outsourcing Rating**
- **Partner Selektion und Management**
- **Projekt Coaching**

Information

Crowne Associates AG
 Etzelblickstrasse 1
 CH-8834 Schindellegi
 Switzerland

Tel +41 44 722 33 33
 Fax +41 44 722 33 01
www.crowne.ch
contact@crowne.ch