



## Presseinformation

### Customer-Relationship-Management

### **Die ZIVIT-Kundenbetreuung**

**Der Erfolg des ZIVIT ist der Erfolg seiner Kunden. Um ihn zu sichern, orientiert sich der IT-Dienstleister konsequent an den Anforderungen und Bedürfnissen seiner Auftraggeber und hat dazu bei seiner Gründung ein aktives Customer-Relationship-Management (CRM) installiert.** Das Management der Beziehungen des ZIVIT zu seinen Auftraggebern steuert gezielt den Prozess vom Auftrag bis zur Erbringung der eigentlichen IT-Leistung und setzt dabei auf Kunden- und Serviceorientierung. Für Kunden aus dem eigenen Ressort und aus anderen Bereichen der Bundesverwaltung hat das ZIVIT als Shared Service Center hierzu mehrere Auftraggeberschnittstellen eingerichtet.

### **Spezialisierte Berater für verschiedene ZIVIT-Kunden**

Nach dem Prinzip „one face to the customer“ stehen dort spezialisierte Kundenbetreuer für die jeweiligen Auftraggeber bereit – etwa für den Zoll, das *Bundesministerium der Finanzen*, das *Bundeszentralamt für Steuern* sowie für externe Kunden aus anderen Bereichen der Bundesverwaltung. Die ZIVIT-Kundenbetreuer kennen sowohl die Abläufe der Betriebs- als auch der Entwicklungsabteilung aus eigener Erfahrung sehr gut: Sie sind meist ehemalige Arbeitsbereichsleiter, die sich als geeignete Persönlichkeit erwiesen haben und deswegen gezielt von der ZIVIT-Leitung als Kundenbetreuer ausgewählt worden sind.



## Presseinformation

Als kompetente Ansprechpartner bearbeiten die ZIVIT-Kundenbetreuer fachliche und technische Anfragen. Sie vermitteln zwischen Bedarf und Bereitstellung, vertreten die Wünsche der Kunden und erhalten den Informationsfluss zwischen dem ZIVIT und seinen Auftraggebern aufrecht. Ihr Ziel ist es, IT-Lösungen anzubieten, die den Anforderungen und Vorstellungen der ZIVIT-Kunden voll gerecht werden. Den Umfang und die Qualität von Dauerleistungen – wie etwa dem Betrieb von IT-Fachverfahren – prägt entscheidend der Abschluss von Service-Level-Agreements.