DELIBERATE

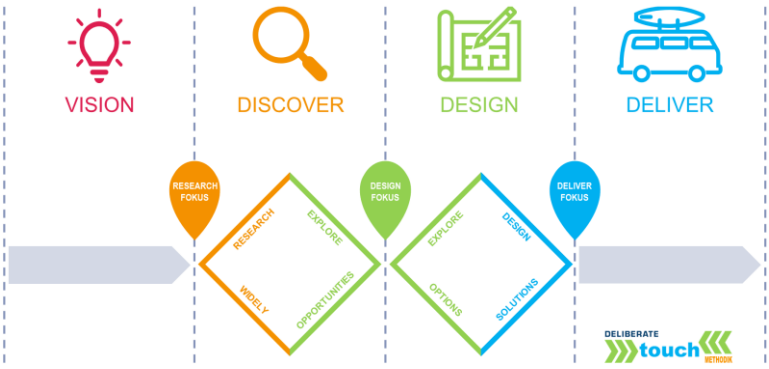
Touch**point** Analyse

Customer Experience Workshop

In diesem 1,5-tägigen Workshop werden bestehende Touchpoints und daraus resultierende Verbesserungspotenziale in den Kommunikationsprozessen mit den Kunden Ihres Unternehmens untersucht.

Mit Hilfe der Analyse Ihrer Kommunikationssituation entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen Lösungsansätze zur Optimierung Ihrer Kommunikationsprozesse unter Beachtung der Kriterien Kundenzufriedenheit, Kostenreduzierung und Produktivitätssteigerung.

Sie erhalten Unterstützungsleistungen für die Erstellung eines Kommunikationskonzeptes, welches die aktuellen Eingangskanäle beschreibt und ihre Abhängigkeit im Unternehmen darstellt. Es werden wichtige Informationen erarbeitet, welche zu einem Zielbild und einem ersten Konzept hinsichtlich des Managements von Kontaktkanälen mit dem Kunden führen sollen.



Im Workshop werden folgende Themenbereiche behandelt:

- Aufnahme der Kommunikationsabläufe für bis zu drei Bereiche hinsichtlich Telefonie und ACD
- Aufnahme der genutzten Technologien (Hard- und Software) in Bezug auf Datenflüsse
- Definition von drei Use-Cases pro Bereich, welche für das weitere Vorgehen als Basis definiert werden
- Auswertung der Use-Cases hinsichtlich Kommunikationsbrüchen und Informationsgewinnung
- Betrachtung der organisatorischen Rahmenbedingungen, Verantwortlichkeiten und Vertragsbeziehungen
- Berücksichtigung von Unternehmensvorgaben
- Abstimmung der Anforderungen mit allen Teilnehmern hinsichtlich Akzeptanz und Identifikation

Wir … verstehen komplexe Unternehmens-Prozesswelten.
… wissen, was Sie mit einer guten Contact Center-Lösung erreichen können.
… verstehen die Anforderungen von Markt und Technik als Generalist, sowie bis ins Detail.
… wissen, was heute möglich ist, was morgen kommt und wie Sie davon profitieren.

DELIBERATE

Durch den Workshop erhalten Sie folgenden Nutzen für Ihr Unternehmen:

- Transparenz Ihrer internen und externen Kommunikationssituation
- Gemeinsames Verständnis der Workshopteilnehmer für abteilungsübergreifende Kundenkommunikationsprozesse
- Steigerung des Geschäftserfolges sowie der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit durch den gezielten Einsatz intelligenter Kommunikationslösungen
- Erlangung eines Verständnisses darüber, wie aktuell telefoniert, welche Daten wo erfasst werden und wo ggf. Medienbrüche auftreten
- Gemeinsames Erarbeiten der Anforderungen für ein neues System am Beispiel der Usecases
- Entscheidungsgrundlage über Umfang, Reihenfolge, eventuelle Abhängigkeiten und erforderlicher Veränderungen
- Bereitschaft und Akzeptanz der Mitarbeiter für Maßnahmen zur Optimierung der Kommunikationsprozesse werden erhöht

Die Vorgehensweise innerhalb des Workshops ist in drei Phasen unterteilt:

1. Analysephase

- Strukturierung und Analyse Ihrer internen und externen Kommunikationsbeziehungen

2. Optimierungsphase

- Erarbeiten von Lösungsansätzen zur Optimierung der Kundenkommunikationsprozesse

3. Maßnahmenplan

- Beschluss und Priorisierung der weiteren Schritte und möglicher „Quick Wins“
- Mit der ersten Phase des Workshops beschäftigen wir uns den ersten Nachmittag.
- Am Tag zwei werden Phase 2 und 3 bearbeitet.
- Der 1,5-tägige Workshop wird als Gruppenarbeit durchgeführt, die von einem Kommunikationsberater aus unserem Hause moderiert wird.
- Damit sämtliche Aspekte Ihrer Unternehmenskommunikation berücksichtigt werden, sollten aus allen relevanten Funktionsbereichen Ihres Unternehmens Erfahrungsträger an dem Workshop teilnehmen.
- Der Teilnehmerkreis umfasst idealerweise 6 bis 12 Teilnehmer.

Ergebnisse

Die Ergebnisse des Workshops werden in Form einer PowerPoint präsentiert. Diese beinhalten:

- Erarbeitetes Anforderungsprofil
- Welche Systeme sollen mit eingebunden werden
- Übersicht der benötigten Funktionalität eines neuen Systems
- Handlungsempfehlung
- Dokumentation

Angebotspauschale*:

€ 1.555,-

* *Die Dienstleistungen werden remote erbracht. Ist der Einsatz vor Ort gewünscht, wird zusätzlich eine Reisekostenpauschale in Rechnung gestellt.*

Deliberate GmbH
Konrad-Zuse-Str. 12
D-71034 Böblingen

Telefon: +49 (0) 7033 54884 - 0
E-Mail: info@deliberate.de
deliberate.de