

Crowne Associates Mehrwert für Contact Center & CRM Anbieter

Dieses Fact Sheet gibt Ihnen einen kurzen Überblick, wie Crowne Associates für Sie als Contact Center und CRM Anbieter einen Mehrwert schaffen kann. Die hier beschriebenen Aufgaben und Dienstleistungen geben eine Übersicht, stellen jedoch keine vollständige Liste von Deliverables für ein spezifisches Projekt dar.

Geschäftlicher Mehrwert

- Effizienzsteigerung basierend auf Erfahrung aus zahlreichen Contact Center und CRM Projekten in verschiedenen Industrien, kombiniert mit der Verwendung bewährter Methoden
- Reduktion der Pre-Sales Zeit dank spezifischem Know-How im Contact Center und CRM Markt
- Optimale Bürolage in der Schweiz, Deutsch-Englisch-Holländisch sprechende Spezialisten
- Umsetzungsorientierter Ansatz mit klarem Fokus auf Deliverables und die Unterstützung Ihrer Mitarbeiter, inklusive Know-How Transfer

Aufgaben und Deliverables

Consulting

- Erweiterung der Wertschöpfungskette mit Professional Services
- Unterstützung bei der Ausarbeitung von Kunden-Kontakt Management und CRM-spezifischen Business Cases
- Bewertung der Anforderungen (Business & IT) in bezug auf die Vertragsgestaltung
- Definition übergreifender Contact Center und CRM Konzepte inklusive der Positionierung spezifischer Komponenten
- Entwicklung übergreifender technischer Contact Center und CRM Konzepte (DB / Applikationen / Plattform)
- Unterstützung im Prozess Engineering
- Assessment des Einflusses auf die Organisation durch ein CRM Projekt
- Definition des Inputs zur Datenmodellierung
- Unterstützung bei Ausbildungskonzepten für die Anwender
- Unterstützung bei der Positionierung als Lösungsanbieter

Program Management

- Definition messbarer Program- und Projekt-Deliverables
- Definition des Contact Center respektive CRM-Programms, inklusive Teilprojekten und Aufgaben
- Definition und Entwicklung von Management Instrumenten (z.B. MIS)
- Internes Projekt Marketing & Kommunikation durch Newsletters, Road Shows und Workshops
- Unterstützung bei der Ausarbeitung spezifischer Projekt- und Benutzerdokumentationen
- Projektleitung
- Unterstützung des internen Projektleiters beim Vertragsmanagement (RFI, RFP, SLA, Betrieb, Wartung und Support etc.)

Evaluation von Partnern zur Lösungsintegration

- Einsatz unseres Third-Party Management Selection Tools
- Know-How der Anbieter im Contact Center und CRM Markt
- Definition messbarer Kriterien für Offerten von Anbietern / Partnern
- Assessment für eingehende Offerten
- Aufbereitung von Entscheidungsgrundlagen für das Management

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Crowne Associates
Tischenloostrasse 59
CH-8800 Thalwil
Switzerland

Tel +41 1 722 33 33
Fax +41 1 722 33 01
www.crowne.ch
contact@crowne.ch