

## Crowne Associates Mehrwert für Contact Center und CRM Anwender

Dieses Fact Sheet gibt Ihnen einen kurzen Überblick, wie Crowne Associates für Sie und Ihre internen Contact Center und CRM Projekte 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 Evaluations- und Verhandlungsdauer mit internen und externen Lieferanten / Anbietern 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

- Evaluation und Assessment der Bereitschaft Ihres Unternehmens für Contact Center und CRM Projekte
- Unterstützung bei der Ausarbeitung von Kunden-Kontakt Management und CRM-spezifischen Business Cases
- Definition übergreifender Kunden-Kontakt Management 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
- Ausbildung der Benutzer bezüglich neuer Prozesse, Applikationen und Technologien

#### Program Management

- Definition messbarer Programm- 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 technischen Tools für Kunden-Kontakt Management, Contact Center und CRM

- Unterstützung bei der Definition der relevanten Business und IT Requirements
- Input zu spezifischen Contact Center & CRM relevanten Punkten eines Request for Proposal
- Definition messbarer Kriterien für Offerten von Anbietern
- Assessment für eingehende Offerten
- Aufbereitung von Entscheidungsgrundlagen und Präsentationen 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