

NEUER KOOPERATIONSPARTNER CROWNE ASSOCIATES

# Prozesse optimieren, Kosten senken – setzen auch Sie auf Consulting Services der BNS Group

Die Prozesse in einem Contact Center sind komplex und vielfältig. Ausschlaggebend dafür, ob ein Contact Center im Markt erfolgreich agiert, sind die Effizienz der eingesetzten Prozesse und Informationssysteme sowie der erzielten Resultate. Dabei spielt es keine Rolle, ob ein Contact Center an einen externen Partner ausgelagert wurde oder Inhouse betrieben wird: Anhaltender Kostendruck sowie erhöhte Qualitätsansprüche tragen dazu bei, dass Prozesse immer wieder aufs Neue überdacht und optimiert werden müssen.

Die meisten Call Center werden heute Inhouse betrieben. Viele davon werden aus strategischen Gründen ihren Kundendialog auch künftig nicht in Kooperation mit einem Dritten abwickeln, sondern weiterhin selber wahrnehmen.

Unsere Erfahrung zeigt, dass gerade Inhouse Call Center heute auf das Know-how eines externen Profis setzen, wenn es darum geht, Prozesse objektiv zu beleuchten und Lösungsansätze zu liefern, welche die Effizienz steigern, Kosten senken und gleichzeitig realistisch und umsetzbar sind.

## Wir setzen dort an, wo es der Kunde wünscht

Wer sich für einen externen Profi entscheidet, hat hohe Erwartungen. Komplexe Strukturen müssen konzeptionell richtig und schnell erfasst sowie umfassend analysiert werden. Danach sind innovative und massgeschneiderte Lösungsansätze gefragt. Nur wer über die entsprechenden Kompetenzen und Erfahrungen verfügt, kann optimale «State-Of-The-Art»-Lösungen anbieten und damit zu wesentlichen Wettbewerbsvorteilen im Markt verhelfen.

Wir sind Spezialisten, wenn es um den Kundendialog geht. Um dem wach-

senden Bedürfnis im Markt gerecht zu werden, sind wir eine Partnerschaft mit dem Consulting-Profi Crowne Associates eingegangen. Dadurch sind wir in der Lage, unseren Kunden neben den bewährten Dienstleistungen ein umfassendes Consulting im Contact Center Bereich anzubieten: Von Second Opinions zum bestehenden Contact Center über Customer Care Konzepte bis hin zu einem Business Outsourcing Process.

## Unser Angebot im Überblick

- Second Opinions und Benchmarks
- Customer Care Konzepte
- Kommunikations-Prozess Engineering
- Management Information Konzepte
- Gesamtlösungen für Co-Sourcing
- Gesamtlösungen für Prozess-Outsourcing
- Gesamtlösungen für Technologie-Outsourcing



### Wir bauen auf Vertrauen und eine intensive Zusammenarbeit

Die Marktentwicklung, neue Produkte sowie Kundenanforderungen, die laufend ändern, stellen Unternehmen vor grosse Herausforderungen: die Art und Weise der Kommunikation mit bestehenden und potenziellen Kunden muss immer wieder überdacht und den aktuellen Gegebenheiten angepasst werden. Für die Entwicklung von Ideen und Visionen wird dabei sehr stark auf die Erfahrung von bestehenden Helpdesks, Call- oder Contact Centern gesetzt.

Ideen entwickeln ist das eine – sie in die Realität umzusetzen ein ganz anderes Kapitel. Das kann nur, wer über ein sehr grosses Know-how in der Call- und Contact Center-Branche verfügt. Bei BNS Group Consulting Services greifen wir auf genau dieses Wissen zurück. Wir gehen pragmatisch vor, der Fokus ist dabei immer auf eine ziel- und umsetzungsorientierte Weiterentwicklung des bestehenden Helpdesks, Call- oder Contact Centers gelegt.

### Unsere Consulting-Methodik gliedert sich in drei Phasen:

#### ■ Ist-Situation erfassen

In der ersten Phase werden zunächst die vorhandenen Informationen zusammengetragen, strukturiert und gesichtet. Danach führen wir mit den verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Interviews durch, um die Ausgangslage zu analysieren und die Bedürfnisse zu erfassen. Damit steht die Ist-Situation.

#### ■ Soll-Situation erarbeiten

Die zweite Phase beinhaltet die Analyse der Vision sowie der Zielvorstellungen, die wir in Interaktion mit dem Management unseres Mandanten erarbeiten. Die Soll-Situation wird zudem in einem Workshop mit den leitenden Verantwortlichen im Detail diskutiert und definiert, damit sämtliche Gesichtspunkte berücksichtigt werden.

#### ■ Langfristige Weiterentwicklung planen

In der dritten Phase werden die gewonnenen Erkenntnisse strukturiert und ausgearbeitet. Daraus resultiert eine langfristige Strategie zur nachhaltigen Weiterentwicklung des Contact Centers.

Im Anschluss daran präsentieren unsere Consulting-Profis dem Auftraggeber vor Ort die Erkenntnisse und Folgerungen, die wir im Rahmen des Mandats erarbeiten haben und geben detaillierte Empfehlungen über die nächsten Schritte ab.

### Den Profi fordern – und die Optimierungsmöglichkeiten im Inhouse Contact Center nutzen

Benchmarkstudien zeigen es klar und deutlich auf: Outsourcer liefern die besten Werte bezüglich Produktivität und Wirtschaftlichkeit. Sie sind besonders stark gefordert, eine Finanz- und Ressourcenplanung mit grösster Effizienz und höchster Qualität sicherzustellen.

Als langjähriger Outsourcing-Profi wissen wir daher, wo es anzusetzen gilt, um den maximalen Optimierungs-

### «QuickScan» für einen ersten Überblick

Sind Sie an einer Standortbestimmung interessiert? Mit unserem Produkt «QuickScan» analysieren wir die wichtigsten Kernbereiche eines Contact Centers und liefern konkrete Optimierungsvorschläge.

grad zu erreichen. Unternehmen, die ein Inhouse Contact Center betreiben und den Kundendialog aus strategischen Überlegungen weiterhin selber wahrnehmen wollen, profitieren vom Know-how der BNS Group Consulting Services. Wir sind in der Lage, rasch und gezielt die Prozesse zu vereinfachen oder anzupassen und damit die Kosten zu reduzieren. Dabei profitieren unsere Kunden nicht nur in finanzieller Hinsicht von unserem Know-how – meistens schlägt sich ein solcher Optimierungsprozess eins zu eins bei der Kundenzufriedenheit und bei der Mitarbeitermotivation nieder. Und genau dann haben wir unser Ziel als externer Partner erreicht und unser Wissen zur Zufriedenheit aller Beteiligten weitergegeben.

