

## Contact Center Quick-Scan

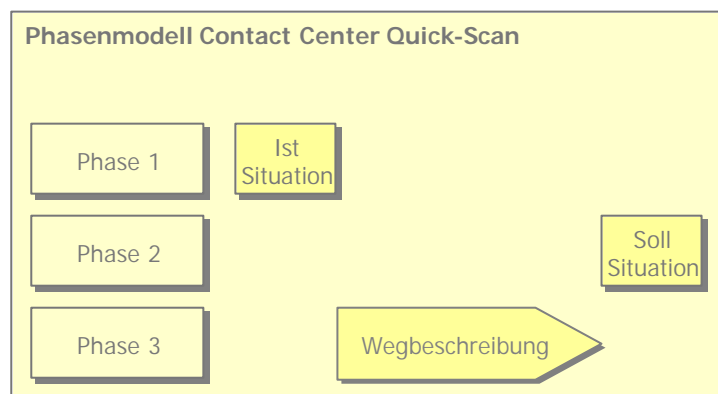
### Crowne Associates ‚Contact Center Quick-Scan‘ beschreibt den Weg für die Weiterentwicklung Ihres Call- oder Contact Centers

Marktentwicklung, neue Produkte und ständig neue Kundenanforderungen bringen viele Unternehmen dazu, die Art und Weise der Kommunikation mit bestehenden und potentiellen Kunden zu überdenken. Schon bestehende Helpdesks, Call- oder Contact Center werden dabei als Ausgangslage für die Entwicklung von Ideen und Visionen benutzt. Die Umsetzung dieser Ideen ist jedoch keine einfache Aufgabe und sollte daher nicht unterschätzt werden. Die Machbarkeit und Priorisierung sind schwierig zu definieren, ohne über Know-how des Call- und Contact Center Umfeldes zu verfügen.

Crowne Associates liefert dieses Know-how und ein pragmatisches Vorgehen für die Weiterentwicklung des bestehenden Helpdesks, Call- oder Contact Centers.

Mit dem Contact Center Quick-Scan werden eine Standortbestimmung, die Vision und der Weg zur Vision strukturiert und definiert.

Ziel des Contact Center Quick-Scan ist es, eine realistische Wegbeschreibung zu definieren, wie die Vision des Contact Centers, basierend auf der bestehenden Situation, weiterentwickelt werden kann.



#### Mehrwert des Contact Center Quick-Scan

- Preis und Deliverables sind fixiert
- Dauer des Quick-Scan beträgt 4 Wochen
- Pragmatisches Vorgehen
- Modularer Ausbau des Quick-Scan möglich, basierend auf dem hier beschriebenen Basismodul
- Know-how Transfer im Bereich Contact Center

#### Deliverables

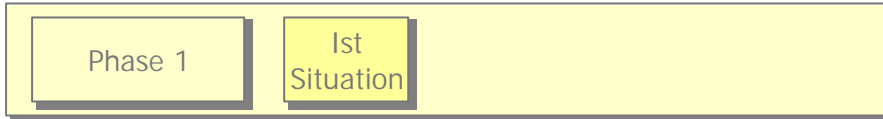
Der Output des Contact Center Quick-Scan ist ein Grundlagedokument, beinhaltend:

- Eine strukturierte Ist-Analyse
- Die ausformulierte Vision des Contact Centers
- Eine Empfehlung für die Weiterentwicklung des Contact Centers

Zum Leistungsumfang gehören weiter auch:

- Eine Managementpräsentation des gesamten Contact Center Quick-Scan
- Der Know-How Transfer während dem Contact Center Quick-Scan

## Vorgehen im Contact Center Quick-Scan



### Aufgaben

- Zusammentragen, sichten und strukturieren vorhandener Informationen
- 4 Interviews für die Analyse der Ausgangslage und die Bedürfnisanalyse

### Themen

- Produkte & Dienstleistungen
- Kommunikations-Matrix
- Aufbau-Organisation
- Kunden-Kontakt Prozesse und Prozeduren; Ablauforganisation
- Management Information
- Bestehende Kontakt-Management Technologie
- Management von Verbesserungsprozessen
- Support Organisation

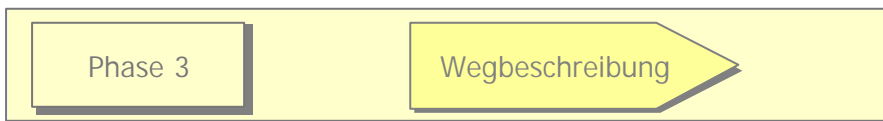


### Aufgaben

- 2 Interviews für die Analyse der Vision
- 1 Workshop mit den Beteiligten

### Themen

- Ziele und Strategie
- Überblick und Trends im Bereich Contact Center



### Aufgaben

- Erarbeiten der Empfehlung für die Weiterentwicklung des Contact Centers
- Management Präsentation

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