

KUNDENORIENTIERTES KONTAKTCENTER

PERSPEKTIVEN FÜR INNOVATIVE UND VERTRIEBSORIENTIERTE «CONTACT SERVICES»

IHRE HERAUSFORDERUNGEN

Mit der Digitalisierung nimmt die Komplexität der Produkt- und Dienstleistungswelt stark zu. Die Gesprächsdauer wird länger und bestehende Kanäle werden intensiver genutzt.

- **Wachstum, neue Produkte & Services** erhöhen das «Mengengerüst»
- **Steigende digitale Affinität & Literacy** erhöhen Erwartungen an den Kundendialog
- **Selbstbedienung wird breit akzeptiert** und für die Erledigung von Alltagsgeschäften genutzt
- **Wandel zur individuellen ereignisorientierten Beratung** erhöht den Bedarf für Beratungen

UNSER LÖSUNGSANSATZ

Wir führen mit Ihnen ein **Assessment** durch, unterstützen Sie bei der Entwicklung des **Zielbilds** und des «**Wegs dorthin**» und schaffen mit dem Business Case **Entscheidungsgrundlagen**.

1. **Situationsanalyse**

Workshop zur Schaffung eines gemeinsamen Verständnisses

2. **Assessment**

Erhebung der Wertschöpfungskette

3. **Zielbild**

Entwicklung der Vision «Contact Services»

4. **Masterplan**

Konkretisierung der Handlungsfelder und Massnahmen

5. **Business Case**

Aufbereitung von profunden Entscheidungsgrundlagen

Mit unserem Ansatz schaffen Sie eine optimalen Voraussetzungen zur Umsetzung Ihrer Vision «Contact Services».

IHR VALUE

- Ein abgestimmtes, gemeinsames Verständnis zur Ausgangslage, Vision und Zielbild.
- Einen greifbaren, quantifizierter Vorgehensplan, der als belastbare Entscheidungsgrundlage dient und bereits «Quick-Wins» identifiziert.
- Verständnis der Möglichkeiten / Chancen bereits nach dem Assessment - Entscheidungsgrundlage für das Management.
- Ein wirksames Sparring in der Rolle des «Katalysator», welcher die Entscheidungsfindung sowie die Umsetzung des «Masterplans» unterstützt.
- Eine neutrale und kompetente Aussensicht (Best Practices bzw. Benchmark) die Inspiration für neue Ansätze aktiviert.

