

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»

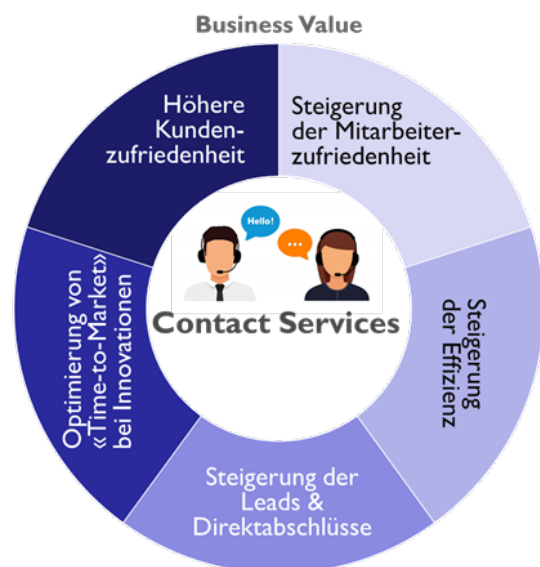
4. Masterplan

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.