

Mitel Contact Center Professional Services



Konsistente Methodik für flexible Bereitstellung

Status-Quo-Analyse

- Integritätsprüfung
- Lösungsanforderungen
- Architektur
- Strategische Roadmap
- Optimierung der Kundenzufriedenheit
- Optimierung des Personalbedarfs
- Planen von Migrationen und Technologieeinführung



Design

- Systemtopologie und Kernentwurf
- Workflowentwurf
- Entwurf für Voice- und Multimedia-Weiterleitung
- Integrationsplanung
- Kapazitätsentwicklung
- Geschäftskontinuität
- Migration vorhandener Systeme
- Cloudmigration



Entwicklung

- Integration kundenspezifischer CRM-Systeme
- Integration kundenspezifischer WFM-Systeme
- Kundenspezifische Workflow und Wahlhilfeentwicklung
- Kundenspezifische Berichte



Bereitstellung

- Projektmanagement
- Konfiguration
- Integration
- Tests
- Training
- Unterstützung bei der Inbetriebnahme



Starten Sie mit der Modernisierung und der Erweiterung Ihres Contact Centers, um Ihr Business weiter zu entwickeln

Modernisieren Sie Ihr Contact Center durch:

- *Schnellere Aktualisierung auf die neueste Softwareversion*
- *Systemmigration – von der lokalen Anlageninstallation zur Cloud*
- *Erweiterung des bestehenden sprachbasierten Contact Centers um Multimediafunktionalität*
- *Austausch eines veralteten Systems, das zu unflexibel ist und heutigen Geschäftsanforderungen nicht mehr genügt*

Erweiterung Ihres Contact Centers durch:

- *Vergrößerung der Kapazität für Workflows mit hohem Volumen*
- *Schaffung von Redundanz im System*
- *Virtualisierung mit umfassender Mittel Software*
- *Einbindung von Remote-Agentenfunktionen*

Steigern Sie die Effektivität und Effizienz Ihres Contact Centers und damit Ihren Erfolg z. B. durch:

- *Automatisierung und Optimierung der Applikationen für die Anruf- und Medienführung und Bearbeitung von Kontakten;*
- *Bessere Planung und besseres Management Ihrer Mitarbeiter;*
- *Tieferer Einblick in die geschäftliche Performance mithilfe von Berichten und Dashboards*

Gelegentlich erfordern geschäftliche Notwendigkeiten vertiefte Geschäftsanalysen, eine durchgreifende Prozessintegration und ein breiteres Spektrum von Aktivitäten. Projektprioritäten müssen auf die Strategie des Unternehmens oder der jeweiligen Geschäftseinheit abgestimmt werden. Die Planung für die Umsetzung des Projektes muss besonders sorgfältig die notwendige Änderungen bei Mitarbeitern, Richtlinien und Verfahren sowie in der Technologie berücksichtigen. Wenn Sie die strategische Unternehmensperformance verbessern wollen, müssen Sie jedoch vor allem einen Plan haben, wie Sie eine unterscheidbare Kundenerfahrung schaffen, den Umsatz pro Kontakt erhöhen und die Stärke der Kundenbindung messen können.

Wir bei Mitel Professional Services wissen, dass Ergebnisse nicht vom Himmel fallen. Vor dem Aufbruch zu neuen Ufern steht eine sorgfältige Priorisierung und Planung – erst danach kann die Entwicklung und Bereitstellung einer sinnvollen Lösung beginnen. Unsere Methodik zur Servicebereitstellung ist einerseits weitreichend genug, dass sie auch komplexesten Anforderungen gerecht wird, und andererseits so flexibel, dass Sie nur die Leistungen beauftragen müssen, die Sie wirklich benötigen.

Stärken Sie Ihr Unternehmen für die Zukunft – mit Mittel Professional Services

Mit mehr als 25 Jahren Contact-Center-Erfahrung stehen wir unseren Kunden als kompetenter Partner zur Seite und helfen ihnen bei der Optimierung der geschäftlichen Performance und Effizienz ihres Unternehmens.

VORGEHENSWEISE

- *Mehrschichtige Status-Quo-Analyse mithilfe von Workshops, Befragungen und Datenanalysen*
- *Empfehlungen für eine Roadmap der Prozess und Technologieinvestitionen*
- *Nutzung der Plattformfunktionalität, Anpassung nach Bedarf*

ERGEBNISSE FÜR DEN KUNDEN

- *Klare strategische Wegweiser und praxisbezogene Maßnahmenpläne*
- *Optimierte, vereinfachte und integrierte Geschäftsprozesse*
- *Innovative und spezifische Kundenerfahrung*
- *Verbesserte Wachstumsmöglichkeiten für das Unternehmen*
- *Reibungslose Einführung in den Betrieb*

Services für Status-Quo-Analyse und Lösungsdesign

Für eine schnelle Bestandsaufnahme der Technologie und Betriebsabläufe in Ihrem Contact Center empfehlen wir Ihnen den Contact Center Health Check-Service. Unsere Status-Quo-Analyseservices umfassen auch eine Reihe von vertiefenden Optionen für die Business- und Technologieberatung. Nachdem Ihre Projektanforderungen genau definiert wurden, setzt unser Expertenteam diese in ein realisierungsfähiges Lösungsdesign um und entwickelt bei Bedarf auch kundenspezifische Anwendungen und Integrationsschnittstellen.

In Ergänzung zu Ihren Business Partner-Angeboten und zur Bereitstellung einer schlüsselfertigen Lösung bietet Mittel die folgenden Serviceoptionen an.

TECHNOLOGIE- UND INTEGRATIONSOPTIMIERUNG

Von Zeit zu Zeit sollte ein Unternehmen überprüfen, ob es bereits die getätigten Investitionen weiterhin optimal nutzt. Mit diesem Beratungsansatz helfen wir Ihnen, das bereits vorhandene Contact-Center und dessen Integration für neue oder weiterentwickelte Geschäftsprozesse im Unternehmen fit zu machen. Wir prüfen die Technologie, bewerten die Betriebsabläufe, analysieren Lücken und empfehlen Verbesserungsmaßnahmen, mit denen Sie Ihre wertvollen Ressourcen so weit wie möglich entlasten. Dazu

Kundenbeispiel

Ein Inkassounternehmen stand vor der Entscheidung, entweder das Personal massiv aufzustocken, oder Prozesse im Umgang mit Schuldner und Gläubiger zu automatisieren.

Besonders zu berücksichtigen war, dass das gesamte Anrufvolumen stark schwankt. Anrufspitzen können wegen der sensiblen, persönlichen Daten nicht an externen Dienstleister weitergeleitet werden.

Der Beratungsauftrag umfasste neben der Planung eines Multimedia Contact Centers auch die Prozessdefinition eines 24/7 IVR-Self-Services für die externe Kommunikation. Darüber sollten Schuldner, nach einem eindeutigen Identifizierungsverfahren auf dem IVR-System, automatisch eine Vereinbarung zur Ratenzahlung treffen. Über ein anonymes und neutrales System vereinbart der Schuldner seine Ratenzahlung samt den dazugehörigen Rahmenbedingungen. Die Systemakzeptanz und der hohe Grad an Automatisierung entlasten die Servicemitarbeiter von Routineaufgaben. Bereits die in der Anfangsphase mit dem System erzielten Ergebnisse sichern und unterstützen den Unternehmenserfolg.

untersuchen wir die vorhandene Technologie, Lizenzierung, Konfiguration und Workflows. Um sowohl Ihre betrieblichen Abläufe als auch die Geschäftsanforderungen und potenzielle Leistungshemmnisse zu verstehen und zu bewerten, verwenden wir eine konsultative Interviewmethode. Abschließend erhalten Sie einen Bericht, der auf vorhandene Lücken hinweist und konkrete Handlungsempfehlungen zur Schließung dieser Lücken gibt.

BUSINESS CONSULTING-SERVICES

Sie wollen bestimmte Geschäftsanforderungen mit Ihrer Contact-Center-Strategie umzusetzen oder Ihre Unternehmensperformance steigern und sich an der Kundenschnittstelle von Ihren Mitbewerbern differenzieren - unsere Business Consulting-Services verhelfen Ihnen zu einer Lösung. In enger Abstimmung mit Ihnen erstellen unsere Berater einen Plan, der die erforderlichen Technologieinvestitionen enthält, um die betrieblichen Anforderungen priorisiert umsetzen zu können.

LÖSUNGSBERATUNGS- UND LÖSUNGSDESIGN-SERVICES

Wenn Beschränkungen der IT-Umgebung klar definierte Geschäftsanforderungen behindern, bieten wir Ihnen folgende Services an: technische Beratungsservices zur Empfehlung und Ausarbeitung einer End-to-End-Lösungsarchitektur unter Einbindung aller Beteiligten, mit detaillierter Projektumsetzungsplanung und Management technischer Risiken, sowie technische Designservices zur Analyse und Konzeption effizienter Eingangs- und Ausgangsprozessflüsse für Sprache und Multimedia, Integration in Drittanbietersysteme und -prozesse, Einrichtung von Berichterstellungs- und Personalmanagementfunktionen und Konstruktion einer Plattfortopologie für Skalierbarkeit, Performance, Virtualisierung und Fehlertoleranz.

Entwicklungs- und Implementierungsservices

Mit unseren Entwicklungsservices passen wir vorhandene Lösungsfunktionalitäten bedarfs- und budgetgerecht in Ihre spezifische Unternehmensumgebung ein. Wir sind uns dessen bewusst, dass jedes Kundenprojekt seine eigene Dimension und Komplexität besitzt. Daher werden unsere Implementierungsservices – ob remote oder vor Ort – stets in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden realisiert, wachsam gegenüber jeglichen Projektrisiken und mit sofortiger Reaktion bei auftretenden Problemen.

In Ergänzung zu Ihren Business Partner-Angeboten und zur Bereitstellung einer schlüsselfertigen Lösung bietet Mitel die folgenden Serviceoptionen an.

KUNDENSPEZIFISCHE ENTWICKLUNGSSERVICES

Wenn Ihr Unternehmen wächst und Ihre IT-Umgebung im Wandel begriffen ist, benötigen Sie eventuell spezielle Screen Popups zur CRM-Integration, ein firmenspezifisches Design für Web-Interfaces, Benutzeroberflächen, Formulare und Berichte oder die Integration anderer Drittanbieteranwendungen. Wir entwickeln für Unternehmen jeder Größe und jeder Branche, – z. B. Gastgewerbe, Gesundheitswesen, Bildung, Behörden, Finanzdienstleistungen usw. – innovative Anwendungen, vom einfachen Contact Center-Skript bis hin zu komplexen Self-Service-Anwendungen für Endkunden.

IMPLEMENTIERUNGSSERVICES

Zur erfolgreichen Implementierung einer neuen Contact-Center-Lösung oder eines größeren Upgrades realisieren wir gemeinsam mit Ihnen ein sorgfältig ausgearbeitetes Projekt, das alle Erwartungen erfüllt, und bleiben an Ihrer Seite, um eventuelle Probleme nach der Inbetriebnahme schnellstens zu beheben.

SCHULUNGSSERVICES

Versetzen Sie Ihr Contact Center-Team in die Lage, die Vorteile der Lösung voll auszuschöpfen um sicherzustellen, dass Ihr Unternehmen konstant eine optimale Kundenerfahrung vermittelt. Unsere Schulungskurse für Techniker, Netzwerkadministratoren, Manager, Supervisoren und Agenten bieten eine konsistente, hochwertige Lernumgebung. Dank flexibler Trainingspläne können Sie Selbstlernkurse auswählen oder von Trainern vor Ort oder remote geleitete Seminare für Einsteiger und Fortgeschrittene belegen.

Kundenbeispiel

Eine Betriebskrankenkasse suchte nach Wegen, einen Wettbewerbsvorteil in der Kundenbetreuung und Kundenbindung zu erzielen. Hierbei sollte jeder Mitarbeiter der Krankenkasse, der Kundenkontakte pflegt, in das Multimedia Center eingebunden werden. Dabei stand eine standortübergreifende und gerechte Medienverteilung innerhalb der Teams im Vordergrund.

Mitel wurde mit der Analyse der relevanten Prozesse und der Implementierung der kundenspezifischen Multimedia Call Center Lösung beauftragt. Eine besondere und wichtige Rolle spielte hierbei die offene und dokumentierte Contact Center Statistikdatenbank des eingesetzten Mitel Produktes. Dadurch konnten bereits vorhandene Statistiken der Krankenkasse, die zur Entlohnung der Mitarbeiter herangezogen wurden, nahtlos weiter verwendet werden. Für die Implementierung der gesamten Lösung in einer virtuellen Umgebung nahm die Betriebskrankenkasse die Mitel Professional Service zur Qualitätssicherung und Kostenoptimierung in Anspruch.