

Professional Services per contact center Mitel



Una struttura rigorosa per un'offerta flessibile

Rilevamento

- Controllo dello stato
- Requisiti della soluzione
- Architettura
- Roadmap strategica
- Ottimizzazione dell'esperienza del cliente
- Ottimizzazione della forza lavoro
- Pianificazione di migrazioni e introduzioni tecnologiche



Design

- Topologia di sistema e design fondamentale
- Design del flusso di lavoro
- Design di routing vocale e multimediale
- Pianificazione dell'integrazione
- Capacità ingegneristica
- Continuità aziendale
- Migrazione dei sistemi esistenti
- Migrazione verso il cloud



Sviluppo

- Integrazione personalizzata del CRM
- Integrazione personalizzata del WFM
- Sviluppo personalizzato di flusso di lavoro e dialer
- Report personalizzati



Implementazione

- Gestione del progetto
- Configurazione
- Integrazione
- Test
- Formazione
- Assistenza per il primo giorno



Date inizio al vostro viaggio verso la modernizzazione, la scalabilità e il raggiungimento di un nuovo livello di prestazioni aziendali

Modernizzate il contact center:

- *Ottenendo le ultime release software più velocemente*
- *Migrando verso il cloud da apparecchiature on-premise*
- *Aggiungendo tecnologia multimediale al contact center vocale esistente*
- *Sostituendo un sistema esistente privo di flessibilità e che non soddisfa più le esigenze aziendali*

Scalate il contact center:

- *Aggiungendo capacità ai flussi di lavoro ad alto volume*
- *Aggiungendo ridondanza di sistema*
- *Virtualizzando con il software Mitel top di gamma*
- *Aggiungendo funzionalità di agente remoto*

Per portare le operazioni del contact center a un nuovo livello di prestazioni aziendali in modo davvero semplice sono sufficienti iniziative discrete come:

- *Automatizzare e ottimizzare le applicazioni di chiamata, routing multimediale ed elaborazione dei contatti;*
- *Migliorare la previsione e gestione della forza lavoro;*
- *Migliorare la visibilità delle prestazioni aziendali attraverso report e dashboard.*

In altri momenti, si hanno esigenze più ampie che richiedono un'analisi aziendale più profonda, l'integrazione dei processi e un più ampio campo d'azione. Qui è necessario stabilire le priorità del progetto in relazione alla strategia aziendale o della business unit e pianificare attentamente l'esecuzione del progetto, tenendo conto dei cambiamenti da apportare a personale, politiche e procedure, nonché alla tecnologia. Ottenere guadagni nelle prestazioni aziendali strategiche può significare scoprire come differenziare l'esperienza del cliente, aumentare il profitto per contatto e misurare la fidelizzazione.

Noi di Mitel Professional Services sappiamo bene che i risultati non si ottengono dall'oggi al domani. Il vostro viaggio ha inizio con una attenta assegnazione delle priorità e un'oculata pianificazione prima di arrivare a un design e all'implementazione di una soluzione valida. La nostra metodologia di offerta dei servizi è rigorosa abbastanza da soddisfare i vostri requisiti più sofisticati e flessibile abbastanza da fornire il livello di servizi di cui avete bisogno.

Rafforzate il vostro business con Professional Services

Con oltre 25 anni di esperienza di contact center, il nostro approccio di collaborazione con i clienti ha portato a miglioramenti nelle prestazioni e nell'efficienza.

IL NOSTRO APPROCCIO

- *Rilevamento a più livelli con workshop, colloqui e analisi dei dati*
- *Consigli sulla roadmap di investimento su processi e tecnologia*
- *Utilizzo delle funzionalità della piattaforma, personalizzazione secondo le necessità*

RISULTATI DEI CLIENTI

- *Chiare direzioni strategiche e piani di azione pratici*
- *Processi aziendali ottimizzati, semplificati e integrati*
- *Esperienza del cliente innovativa e differenziata*
- *Migliorata capacità di far crescere il business*
- *Introduzione scorrevole alle operazioni*

Storie di successo dei clienti

Mitel ha collaborato con il team IT di un'organizzazione universitaria con 34 campus in diverse città degli Stati Uniti per offrire consulenza e progettare la scalabilità del contact center, al fine di continuare a fornire un'istruzione di qualità che prepari i laureati per il mondo del lavoro e che li aiuti nella ricerca di un impiego. L'impegno di consulenza includeva la pianificazione per 360 agenti premium che necessitavano di IVR flessibile e la progettazione di un flusso di chiamate in uscita.

Servizi di rilevamento e progettazione

Per valutare in modo rapido la tecnologia e le operazioni del vostro contact centre, possiamo iniziare con un servizio Health Check di controllo dello stato. I nostri servizi di rilevamento includono inoltre una gamma di opzioni di consulenza aziendale e tecnica più intensive. Dopo che avrete definito attentamente i requisiti del progetto, il nostro team di esperti li trasformerà in un design pronto per essere implementato e, se necessario, svilupperà applicazioni e/o integrazioni personalizzate.

Mitel offre le seguenti opzioni di servizio mirate ad aumentare le vostre offerte come partner aziendale e fornire soluzioni innovative.

SERVIZI HEALTH CHECK DI CONTROLLO DELLO STATO

Partendo con i vostri obiettivi e le vostre sfide aziendali attuali, offriamo il servizio Health Check di controllo dello stato per elevare le prestazioni aziendali e consentirvi di ottenere il massimo dalla tecnologia attuale. Valutiamo la tecnologia e le operazioni, analizziamo le lacune e consigliamo i passaggi successivi da compiere. Per ridurre al minimo il coinvolgimento delle vostre risorse più preziose, valutiamo in remoto la vostra tecnologia attuale, le licenze, la configurazione, i flussi di lavoro e i record di formazione; ci serviamo quindi di un approccio consultivo che prevede colloqui per comprendere e valutare i processi e le operazioni rispetto ai requisiti aziendali e alle barriere che impediscono di raggiungere prestazioni più elevate. Forniamo un report che mette in luce le lacune e consiglia opportunità su come risolvere queste lacune.

SERVIZI DI CONSULENZA AZIENDALE

Se la strategia del contact center presenta delle lacune, se avete bisogno di affilare le prestazioni oppure differenziare l'esperienza dei clienti, oppure se i requisiti aziendali sono difficili da finalizzare, potete trarre vantaggio dai nostri servizi di consulenza aziendale. I nostri consulenti possono aiutarvi a sviluppare una roadmap per gli investimenti aziendali e tecnologici, ad allineare gli stakeholder ai requisiti aziendali, di processo e operativi, a implementare gradualmente gli obiettivi del progetto e a guidare la pianificazione operativa.

SERVIZI DI CONSULENZA SULLA SOLUZIONE E PROGETTAZIONE

Se avete requisiti aziendali ben definiti e limitazioni all'ambiente tecnologico, noi possiamo offrire: servizi di consulenza tecnica per consigliare, inquadrare e allineare gli stakeholder alla vostra architettura di soluzione end to end, implementazione del progetto dettagliata e a fasi e gestione dei rischi tecnici; servizi di progettazione tecnica per analizzare e progettare eleganti flussi di lavoro in ingresso e in uscita, sia vocali che multimediali, integrazione con sistemi e processi di terze parti, gestione di reporting e forza lavoro, topologia della piattaforma progettata per offrire scalabilità, prestazioni, virtualizzazione e resilienza.

SERVIZI DI SVILUPPO E IMPLEMENTAZIONE

I nostri servizi di sviluppo possono aiutarvi a espandere le attuali capacità della soluzione affinché si adattino al vostro particolare ambiente e budget aziendale. Riconoscendo che ciascun progetto prevede dimensioni e sofisticazioni diverse, i servizi di sviluppo offrono una reale collaborazione, sia in remoto che on site, che pone l'attenzione su tutti i progetti e reagisce rapidamente ai problemi.

Mitel offre le seguenti opzioni di servizio mirate ad aumentare le vostre offerte come partner aziendale e fornire soluzioni innovative.

SERVIZI DI SVILUPPO PERSONALIZZATO

Mentre il business cresce e il vostro ambiente si trasforma, potreste aver bisogno di Screen Pop di integrazione CRM personalizzati oppure interfacce Web e utente personalizzate, progettazione di moduli e report, oppure integrazione di applicazioni di terze parti. Lavoriamo con aziende di tutte le dimensioni e di tutti i settori verticali, tra cui hospitality, settore sanitario, istruzione, settore pubblico, finanza e molti altri, al fine di sviluppare applicazioni innovative che vanno dai semplici script per contact center a complesse applicazioni di self service per gli utenti finali.

SERVIZI DI IMPLEMENTAZIONE

Per garantire la corretta implementazione di una nuova soluzione per contact center o di un aggiornamento sostanziale, lavoriamo con voi per fornire un progetto di successo che offra le prestazioni attese e restiamo al vostro fianco per risolvere rapidamente eventuali problemi che possano presentarsi all'avvio delle operazioni.



Storie di successo dei clienti

Una delle quattro maggiori banche svedesi, con oltre 15.000 dipendenti in Europa, desiderava creare un vantaggio competitivo nell'assistenza ai clienti. Si è servita dei servizi di sviluppo personalizzato di Mitel per la propria soluzione di contact center, al fine di sfruttare nuove funzionalità e migliorare e differenziare l'esperienza del cliente. La banca ha inoltre utilizzato Mitel Professional Services per la garanzia della qualità e l'ottimizzazione dei costi, al fine di modernizzare e centralizzare la tecnologia di comunicazione esistente in una soluzione completamente virtualizzata.

SERVIZI DI FORMAZIONE

Fornite al team del contact center le capacità necessarie per sfruttare appieno la soluzione e fate sì che il business offra costantemente un'esperienza cliente ottimale. I corsi di formazione offrono un ambiente di apprendimento coerente e di alta qualità e sono rivolti a tecnici, amministratori di rete, responsabili, supervisor e agenti. Potete scegliere tra opzioni di pianificazione flessibili per corsi on site con istruttore, formazione in remoto, nonché corsi di base e avanzati.

Informazioni su Mitel

Con un supporto per oltre 2 miliardi di connessioni al giorno, Mitel (Nasdaq:MITL) (TSX:MNW) aiuta le aziende a restare collegate, a collaborare e a prendersi cura dei clienti. Questa cifra include oltre 33 milioni di connessioni cloud al giorno, che rendono Mitel il fornitore di comunicazioni cloud in più rapida crescita al mondo. I nostri esperti di comunicazioni aziendali servono più di 60 milioni di utenti con oltre 2.500 partner di canale in più di 100 paesi. Abbiamo la più grande fetta di mercato nell'area EMEA e siamo stati identificati dalle principali società di analisi del settore come leader nella comunicazione aziendale. Per maggiori informazioni visitate la pagina www.mitel.com e seguiteci su Twitter @Mitel



