

Mitel Contact Center Professional Services



Duidelijk Kader voor Optimale Implementatie

Discover

- Healthcheck
- Solution Requirements
- Architecture
- Strategic Roadmap
- Customer Experience Optimization
- Workforce Optimization
- Planning Migrations & Technology Introduction



Design

- System Topology & Core Design
- Workflow Design
- Voice & Multimedia Routing Design
- Integration Planning
- Capacity Engineering
- Business Continuity
- Legacy Migration
- Cloud Migration



Develop

- CRM Custom Integration
- WFM Custom Integration
- Workflow & Dialer Custom Development
- Custom Reports



Deploy

- Project Management
- Configuration
- Integration
- Test
- Training
- Day One Support



Versterk Uw Business met onze Professional Services

Met meer dan 25 jaar ervaring op het gebied van Contact Centers, heeft onze manier van werken als partner van de klant geresulteerd in verbeterde business prestaties en efficiency.

ONZE AANPAK

- *Gelaagde evaluatie met workshops, interviews en gegevensanalyse*
- *Aanbevelingen voor een proces en technologie roadmap*
- *Optimaal gebruik maken van platformcapaciteiten, met aanpassing waar nodig*

KLANT RESULTATEN

- *Duidelijke richting in strategie en praktische actieplannen*
- *Geoptimaliseerde, vereenvoudigde en geïntegreerde business processen*
- *Innovatieve en gedifferentieerde klantervaring*
- *Verbeterd vermogen om uw bedrijf te laten groeien*
- *Soepele invoering in business activiteiten*

Discovery- en Design services

Voor een snelle assessment van uw contact center technologie en –operationele werkzaamheden, kunnen wij beginnen met het een Contact Center Health Check-service. Onze Discovery service omvat tevens een reeks van intensieve business en technische advies mogelijkheden. Wanneer uw project eisen eenmaal goed zijn gedefinieerd, kunnen onze experts deze vertalen naar een ontwerp dat gereed is voor implementatie en, waar nodig, toepassingen op maat en/of integraties ontwikkelen.

Mitel biedt de volgende service opties die uw positie als business partner kan versterken en u de mogelijkheid biedt om turnkey- oplossingen aan te bieden.

HEALTH CHECK SERVICES

Uitgaande van uw huidige business doelstellingen en -uitdagingen bieden wij de Health Check-service voor het verbeteren van uw business prestaties en het optimaal benutten van uw huidige technologie aan. Wij onderzoeken de technologie, evalueren business activiteiten, analyseren hiaten en adviseren welke stappen er vervolgens genomen moeten worden.

Om de betrokkenheid van uw meest waardevolle resources tot een minimum te beperken, evalueren wij uw huidige technologie, licenties, configuratie, workflows en trainingsrecords op afstand, en hanteren wij een aanpak van consulterende interviews om inzicht te krijgen in uw processen en activiteiten, binnen de context van uw business eisen en obstakels voor betere prestaties en om deze nader te evalueren. Wij leveren een rapport dat verbeterpunten aangeeft en aanbevelingen doet voor het aanpakken van deze verbeterpunten.

BUSINESS CONSULTING SERVICES

Als er verbeterpunten in uw contact center strategie zijn, u uw prestaties moet verbeteren of zich qua klantervaring wilt onderscheiden van de concurrentie, of als de business eisen moeilijk te realiseren zijn, dan bieden wij u onze Business Consulting Services aan. Gebruik onze consultants voor het ontwikkelen van uw roadmap voor business - en technologie-investeringen, voor het afstemmen van uw stakeholders op zakelijke, proces- en operationele eisen, voor het faseren van projectdoelstellingen en voor het leiden van operationele planning.

SOLUTION CONSULTING EN DESIGN SERVICES

Indien uw business eisen en de beperkingen van de IT-omgeving duidelijk zijn gedefinieerd, bieden wij u technische consultancy services om uw stakeholders te adviseren, overtuigen en te committeren aan uw complete oplossingsarchitectuur, gedetailleerde projectfasering en technisch risicomanagement; en technische ontwerp-services voor het analyseren en ontwerpen van elegante inkomende en uitgaande workflows voor spraak en multimedia, het uitvoeren van integratie met systemen en processen van derden, het vaststellen van rapportage en personeelsmanagement, en het bouwen van een platformtopologie voor schaalvergroting, prestaties, virtualisatie en flexibiliteit.

Development en deployment services

Onze Development-services kunnen u helpen uw huidige oplossingscapaciteiten uit te breiden zodat deze binnen uw unieke business omgeving en budget passen. Wij realiseren ons dat elk klantenproject een andere omvang en complexiteitsgraad heeft. Daarom is uw Deployment-service een echt samenwerkings initiatief, extern dan wel on site, met oog voor alle mogelijke projectrisico's en problemen.

Mitel biedt de volgende service opties die uw positie als business partner kan versterken en u de mogelijkheid biedt om turnkey- oplossingen aan te bieden.

Klantenverhaal

Mitel werkte samen met een IT-team van een HBO instelling, met 34 campussen verspreid over de hele VS, voor het advies en ontwerp van de uitbreiding van hun contact center om kwalitatief hoogwaardig beroepsonderwijs te kunnen blijven bieden die afgestudeerden voorbereidt op de economische realiteit van de huidige banenmarkt en hen helpt werk te vinden. De consultancy-opdracht omvatte planning voor 360 premium agenten die flexibele IVR nodig hadden en het ontwerp van een outbound callflow.

CUSTOM DEVELOPMENT SERVICES

Wanneer uw bedrijf groeit en uw omgeving verandert, hebt u mogelijk aangepaste screenpops voor CRM-integratie, of aangepast web-, gebruikersinterface-, formulier- en rapportontwerp of integraties met andere toepassingen van derden nodig. Wij werken samen met bedrijven in alle soorten en maten en uit alle verticale markten, waaronder horeca, gezondheidszorg, onderwijs, overheid, financiën en meer om innovatieve toepassingen te ontwikkelen die variëren van simpele contact center-scripts tot complexe zelfbedieningstoepassingen voor eindklanten.

IMPLEMENTATION SERVICES

Van cruciaal belang voor de succesvolle implementatie van een nieuwe contact center-oplossing of een belangrijke upgrade is, dat wij gezamenlijk werken aan de oplevering van een succesvol project die de verwachte resultaten oplevert en dat bij eventuele problemen, die aan het begin van de inbedrijfname kunnen voordoen, wij klaar staan om deze op te lossen

TRAINING SERVICES

Geef uw contact center-team de vaardigheden om gebruik te kunnen maken van de volledige toegevoegde waarde van de oplossing en zorg ervoor dat uw bedrijf op consistente wijze optimale klantervaringen levert. Cursussen bieden een consistente leeromgeving van hoge kwaliteit en zijn er voor technici, netwerkbeheerders, managers, supervisors en agenten. Voor uw gemak zijn er flexibele planningsopties voor zelfstudiecursussen en instructie op locatie of op afstand onder leiding van een docent, alsmede basiscursussen en trainingen voor gevorderden beschikbaar.

Klantenverhaal

Eén van de vier grootste banken in Zweden met meer dan 15.000 personeelsleden verspreid over Europa wilde een concurrentievoordeel opbouwen met betrekking tot hun klantenservice. Zij trokken Mitel aan voor het leveren van op maat development services voor hun contact center oplossing om het maximale uit de nieuwe functionaliteit te halen, de klantervaring te verbeteren en zich te onderscheiden van de concurrentie. De bank maakte tevens gebruik van Mitel Professional Services voor kwaliteitsborging en kostenoptimalisatie ten behoeve van het moderniseren en centraliseren van hun oudere communicatie technologie tot een volledig gevirtualiseerde oplossing.

Over Mitel

Mitel (Nasdaq:MITL) (TSX:MNW), dat meer dan 2 miljard verbindingen per dag tot stand brengt, helpt bedrijven contact te maken, samen te werken en voor hun klanten te zorgen. Dat omvat meer dan 33 miljoen dagelijkse verbindingen via de cloud, waardoor Mitel de snelst groeiende aanbieder van cloudcommunicatie is. Onze specialisten voor business communicatie bedienen meer dan 60 miljoen gebruikers met meer dan 2500 channel partners in meer dan 100 landen. We zijn nummer 1 qua marktaandeel in EMEA en zijn door vooraanstaande analistenbureaus geïdentificeerd als leider op het gebied van business communicatie. Ga voor meer informatie naar www.mitel.com en volg ons op Twitter @Mitel.com_NL