

SIEMENS

Contact Center Consulting

pakiet usług doradczych Siemens

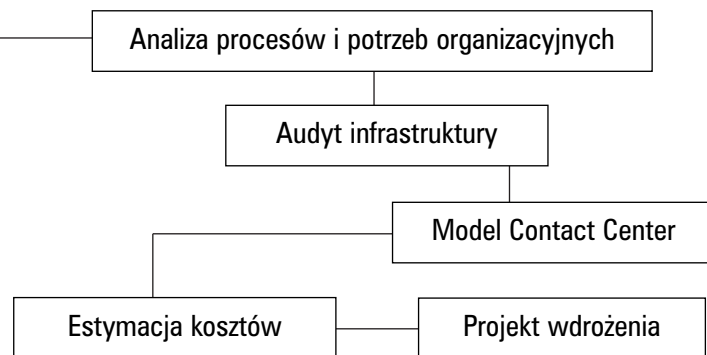


Pakiet projektowy Siemens Contact Center Consulting

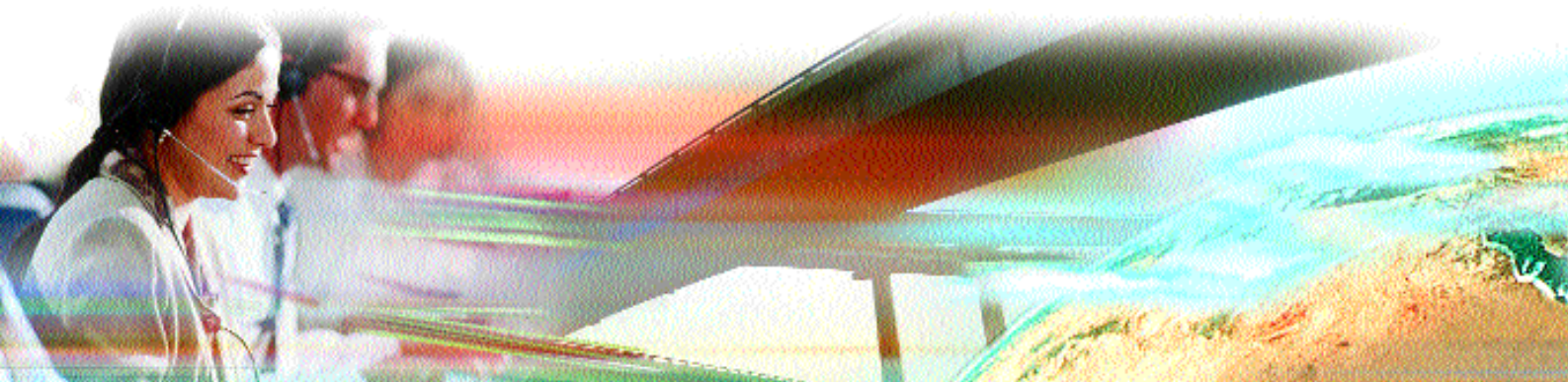
Systemy obsługi klienta (contact centers) są niezbędnym elementem prowadzenia działalności handlowej lub usługowej na rynku. Niezależnie od tego czy służą do poszukiwania nowych klientów, oferowania za pośrednictwem połączenia telefonicznego lub internetowego towarów i usług, czy też do obsługi klientów już pozyskanych. Co więcej, należy się spodziewać, że wkrótce osiągnięcie sukcesu na rynku będzie miało wpływ już nie tylko samo posiadanie centrum obsługi kontaktów, ale przede wszystkim jakość pracy: poziom świadczonych usług, efektywność i umiejętność zaspokojenia wymagań klientów.

Inwestycja wdrożenia centrum obsługi klienta jest złożonym przedsięwzięciem, przy którym należy uwzględnić na równi aspekty biznesowe, organizacyjne jak i techniczne. Firma Siemens oferuje kompleksową obsługę znacznie wykraczającą poza standardową dostawę i wdrożenie systemu Contact Center.

Pakiet Siemens Contact Center Consulting jest usługą doradczą, pozwalającą w sposób optymalny dopasować przedsięwzięcie Contact Center do rzeczywistych potrzeb i możliwości biznesowych, organizacyjnych oraz technicznych przedsiębiorstwa. Pakiet składa się z następujących modułów:



W zależności od Państwa wiedzy i wymagań można wspólnie dobrać taki zestaw zagadnień w ramach wybranych modułów, który pozwoli przeanalizować bądź zdefiniować wszystkie istotne dla Państwa aspekty związane z procesem inwestycyjnym centrum obsługi klienta w sposób optymalny pod względem kosztowym, czasowym a przede wszystkim merytorycznym.



Analiza procesów i potrzeb organizacyjnych

Pierwszym elementem pakietu projektowego jest precyzyjne zdefiniowanie celu uruchomienia systemu obsługi klienta, oraz konkretnych usług świadczonych przez tą jednostkę organizacyjną. Jest to punkt wyjściowy dla zdefiniowania optymalnego modelu contact center. W tym celu wykonana zostaje analiza dotychczasowej obsługi klienta, z uwzględnieniem zależności organizacyjnych wewnątrz Państwa firmy, oraz charakterystyki klientów. Przedstawione zostają zalety i wady istniejącego modelu, szanse oraz zagrożenia związane z wdrożeniem centrum telefonicznej obsługi klienta. Ponadto otrzymacie Państwo raport o możliwościach zastosowania Contact Center dla innych wybranych obszarów działalności firmy. Zespół konsultantów z firmy Siemens w ścisłej współpracy z Państwem przeanalizuje i w miarę potrzeby doradzi w następujących aspektach:

- definicja zadań i celów systemu obsługi klienta,
- analiza dotychczasowej obsługi klienta,
- rodzaje usług i transakcji mogących być realizowanymi przez centrum obsługi klienta,
- zdefiniowanie zmian organizacyjnych koniecznych do optymalnej obsługi klienta,
- charakterystyka klienta: liczba klientów, struktura, zachowanie i wymagania wobec centrum obsługi,
- analiza dotychczasowych sposobów kontaktu klient – przedsiębiorstwo,
- rodzaj współpracy z tzw. systemami Front Office.



Audyt infrastruktury

Dzięki analizie infrastruktury możliwe jest dopasowanie funkcjonalności systemu contact center do indywidualnych potrzeb klienta i optymalne wykorzystanie posiadanych zasobów sprzętowych i oprogramowania z uwzględnieniem aspektu kosztowego.

Przedmiotem analizy sprzętu są jego parametry istotne dla późniejszej poprawnej i bezawaryjnej pracy systemu contact center.

W przypadku oprogramowania przedmiotem analizy jest sposób jego wykorzystania jako źródła danych. W wyniku analizy poszczególnych części infrastruktury powstają rekomendacje odnośnie jej ewentualnych zmian w celu zapewnienia poprawnej pracy contact center jako całości i jako elementu systemu informatycznego firmy.

Analiza zasobów sieciowych LAN/WAN

Określenie stopnia przydatności topologii i elementów posiadanej sieci LAN jako medium transmisyjnego do systemu Contact Center. Stanowi to podstawę do określenia ewentualnych zmian poszczególnych elementów sieci LAN w celu uzyskania pożądanej funkcjonalności przyszłego systemu contact center oraz bezpieczeństwa systemu jako całości.

Analiza zasobów komputerowych i serwerowych

Rekomendacja odnośnie zastosowania istniejącego sprzętu jako platformy sprzętowej na której ma być uruchomiony system contact center. Analiza ta pozwala klientowi zaplanować ewentualne zmiany posiadanego sprzętu.

Analiza aplikacji CRM i baz danych pod względem współpracy z Contact Center

Wykorzystanie istniejących zasobów informacyjnych firmy jest kluczowe z punktu widzenia integralności danych. W tym celu konieczne jest określenie możliwych sposobów wykorzystania i dopasowania posiadanego oprogramowania do potrzeb systemu contact center.

Analiza bezpieczeństwa informacji

Celem analizy jest oszacowanie ryzyka związanego z przetwarzaniem informacji w przedsiębiorstwie. Przy zastosowaniu ilościowych (finansowych) miar opisujących ryzyko możliwe jest określenie potencjalnych strat spowodowanych na przykład przez ujawnienie poufnych informacji lub awarię systemu teleinformatycznego – dzięki temu możliwy jest dobór optymalnych pod względem funkcjonalności i kosztów rozwiązań chroniących dane. Analiza może obejmować cały system informacyjny przedsiębiorstwa – a więc nie tylko urządzenia teleinformatyczne, ale także problematykę organizacji, personelu i bezpieczeństwa fizycznego. Wynikiem prac jest szczegółowy opis ryzyka informacyjnego w przedsiębiorstwie zawierający specyfikację zagrożeń i skutków ich zaistnienia, oraz analiza skuteczności istniejących mechanizmów ochrony danych.

Model Contact Center

Jest to podstawowa usługa dostarczana w ramach pakietu konsultacyjnego Siemens Contact Center Consulting. W oparciu o informacje podane przez Państwa, oraz ewentualnie o wiedzę stworzoną w ramach modułów „Analiza procesów i potrzeb organizacyjnych” oraz „Audyt infrastruktury” skonstruowany zostanie indywidualnie dopasowany model obsługi klienta spełniający Państwa założenia biznesowe oraz techniczne. Umożliwia to wdrożenie rozwiązania skrojonego na miarę potrzeb. Ponadto minimalizuje czas i nakłady związane z wdrożeniem i integracją z istniejącymi bądź tworzonymi systemami informatycznymi przedsiębiorstwa:

- kalkulacja przewidywanego ruchu, pod względem kierunków, rozłożenia w czasie, zastosowania mediów,
- zdefiniowanie scenariuszy procesów komunikacyjnych (priorytety, czas oczekiwania, czas trwania rozmowy, co zrobić, jeżeli czas oczekiwania będzie przekroczony, etc.),
- kalkulacja liczby agentów i ich struktury,
- zdefiniowanie zapowiedzi słownych,
- zdefiniowanie sposobów identyfikacji klientów,
- segmentacja usług i podział klientów na grupy wg usług i innych kryteriów,
- wybór rodzaju numeru dostępowego,
- opis modelu interakcji Contact Center z bazami danych,
- zdefiniowanie parametrów pozwalających na kontrolę zachowania jakości (raportowanie i statystki),
- definicja bloków Contact Center (wraz z wielkością i wydajnością),
- rozmieszczenie geograficzne poszczególnych bloków.



Estymacja kosztów

W ramach tego modułu opracowany zostaje raport, który w oparciu o analizy kosztów obecnych i zamierzonych celów biznesowych, uwzględniając zdefiniowany uprzednio model call center oraz infrastrukturę IT szacuje zasoby finansowe niezbędne do przeprowadzenia przedsięwzięcia, oraz przyszłe koszty eksploatacyjne. Oszacowane zostają przede wszystkim:

- koszty sprzętu i oprogramowania,
- koszty wdrożenia i integracji,
- koszty eksploatacji,
- koszty personalne oraz
- koszty telekomunikacyjne.

Projekt wdrożenia

Jest to dokument umożliwiający sprawne i terminowe przeprowadzenie projektu. Może on służyć do kontroli koordynacji przebiegu implementacji.

Ze względu na złożoność procesu wdrożenia (przy uwzględnieniu wszystkich elementów zewnętrznych, takich jak np. przygotowanie pomieszczeń, nabór i szkolenie agentów, etc.) moduł ten ma bardzo duży wpływ na prawidłowe wdrożenia systemu. Dokument zawiera w szczególności:

- przedstawienie ram czasowych realizacji,
- harmonogram wykonania prac wraz z podziałem na odpowiednie podetapy,
- definicja zasobów ludzkich i sprzętowych niezbędnych do realizacji,
- podział zakresu odpowiedzialności pomiędzy kupującego, sprzedającego oraz ewentualnie firmy trzecie.



Skontaktuj się z nami:

www.hipath.pl