

Customer Interaction Center Cockpit Inbound (CIC Cockpit Inbound)

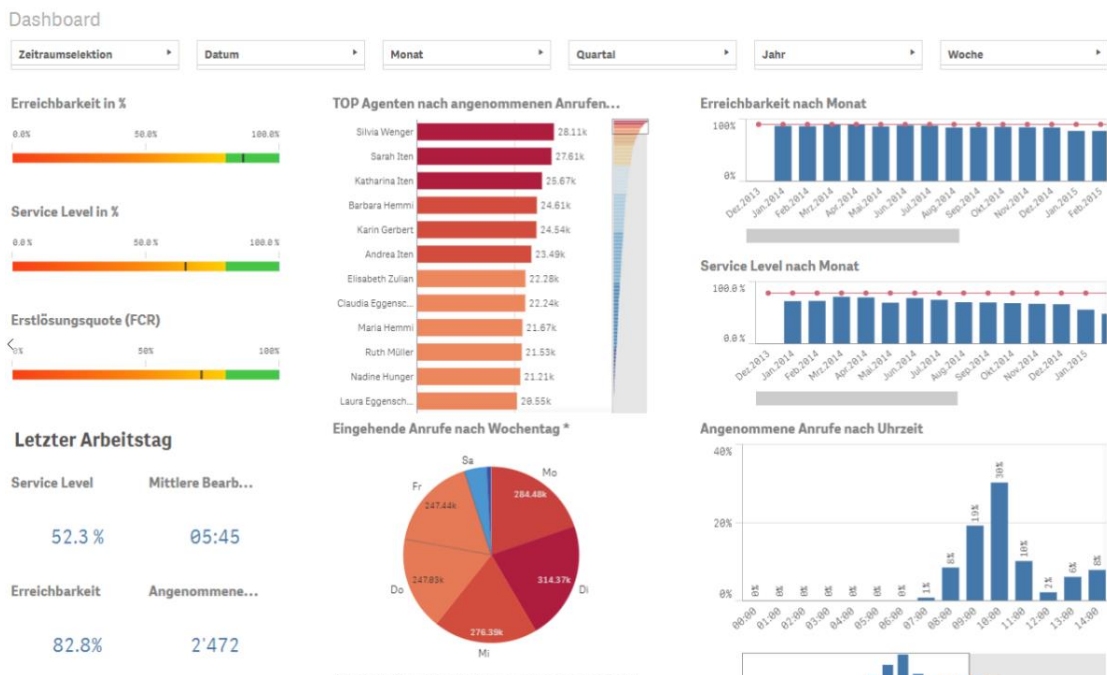
Der kontinuierliche **Überblick** im Kundenservice Center (Customer Interaction Center) ist entscheidend, um Kunden und Mitarbeiter professionell zu betreuen und weiter zu entwickeln:

- Im **Tagesgeschäft** müssen die Teamleiter «nahe» beim Mitarbeiter sein, damit sie wissen, was läuft, wo die Herausforderungen liegen und was die Bedürfnisse sind.
- **Mittelfristig** stehen Sie als Unternehmen vor der Herausforderung, Ihre Ressourcen optimal zu planen, die Qualität hoch und das Budget einzuhalten.
- **Langfristig** müssen Sie in der Lage sein, Trends zu erkennen und zu agieren.

Mit unserer Lösung, dem CIC Cockpit Inbound, erhalten Sie die relevanten **Telefonie-Kennzahlen** übersichtlich auf einen Blick und Klick.

Sie sind stets über das Wesentliche informiert und können so rechtzeitig reagieren.

Mit zufriedenen Kunden und Mitarbeitern sind Sie Ihren Mitbewerbern immer **eine Nasenlänge voraus**.



CIC Cockpit Inbound

Unser Angebot

Sie erhalten mit unserem CIC Cockpit Inbound eine Lösung, welche Ihnen auf einen Blick die wesentlichen Telefonie-Kennzahlen liefert.

Das Cockpit enthält bereits vorgefertigte Visualisierungen zur Performance Ihres Kundenservice-Centers. Erreichbarkeit, Service Level, Bearbeitungszeiten und vieles mehr sind in unterschiedlichen Dimensionen abrufbar.

Das CIC Cockpit Inbound verfügt über eine hohe Benutzerfreundlichkeit. Ihre Mitarbeiter erhalten mittels «Drag and Drop Visualisierungen» umgehend Antwort auf die wichtigsten Fragen.

Ihr Nutzen

- Sie setzen Ihre Ressourcen zur richtigen Zeit am richtigen Ort ein.
- Sie geben Ihren Mitarbeitern ein **Werkzeug**, mit welchem sie ihre Aufgaben kennzahlen-gestützt und zielorientiert ausführen können.
- Sie erhalten ein **massgeschneidertes Kennzahlenmodell** zur Führung, Kontrolle und Steuerung Ihres Contact Centers.
- Sie profitieren von einem enormen **Praxis Know-how**.

Umsetzung

Mittels einer «Out-of-the-Box-Lösung» kann die Applikation in kürzester Zeit bedürfnis-gerecht konfiguriert und zur Verfügung gestellt werden. Die Gesamtkosten lassen sich dadurch massiv reduzieren.

Informationsgewinnung

- Online www.ditari.ch/cic-cockpit-vqm
- E-Mail aranzazu.diaz@ditari.ch, pascale.senn@ditari.ch
- Telefonisch Aranzazu Diaz: 079 298 68 80 / Pascale Senn: 079 746 17 68

CIC Cockpit Inbound: Einsatz I/II

Teamleitung

Performance-Analysen

Mit detaillierten Analysen bis auf Stufe Agent erkennen Sie das Potenzial in der Bearbeitung:

- Welche Trends sind im Anrufvolumen erkennbar
- Wie entwickeln sich die Bearbeitungszeiten
- Wie verhält sich die Gesprächsdauer im Vergleich zur Nachbearbeitungszeit

Erkennen Sie das Optimierungspotenzial und setzen Sie Ihre Zeit für die Mitarbeiter-Betreuung ein.

Einsatzplanung

Um Tendenzen zu erkennen und in der Einsatzplanung auf Mitarbeiterwünsche einzugehen, braucht man beständige Daten.

Mit der detaillierten Auswertung auf Intervall Ebene und den Leistungsdaten wissen Sie, welche Wünsche realisierbar sind und welche nicht.

Quality-Report

Mit dem Quality-Report erkennen Sie die Entwicklung Ihrer Mitarbeiter:

- Wie hoch ist die Erstlösungsquote (First Call Resolution)
- Wie viele Anrufe werden vom Contact Center beantwortet
- Wie viele Anrufe werden weitergeleitet, wie viele gehalten

Steigern Sie gezielt die Kompetenz Ihrer Mitarbeiter und erhöhen Sie damit die Zufriedenheit Ihrer Kunden und Ihrer Mitarbeiter.

CIC Cockpit Inbound: Einsatz II/II

Leitung CIC

Anrufverteilung

Auf Knopfdruck wissen Sie, wie sich die Anrufe verteilen und welches die anrufstärksten Zeiten sind.

Mit der intuitiven Darstellung lassen sich die Daten aus mehreren Blickwinkeln analysieren.

Visualisierungen unterstützen Sie in der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit. Zeigen Sie mit wenigen Klicks die Auswirkungen.

Trends erkennen

Aufgrund der unterschiedlichen Zeitebenen identifizieren Sie Veränderungen in der Bearbeitung einfach und schnell.

Sie erkennen Trends und können Vergleiche über verschiedene Ebenen ziehen. Arbeitsabläufe können so zeitnah optimiert und angepasst werden.

Planungsüberwachung

Analysieren Sie kritische Situationen aus verschiedenen Blickwinkeln und ergreifen Sie gezielt Massnahmen.

Präsentieren Sie Ihre Zahlen direkt mit dem CIC Cockpit Inbound der Geschäftsleitung. Dies ohne zusätzlichen Vorbereitungsaufwand.

Geschäftsleitung

Jederzeit die wichtigsten Kennzahlen im Blick

Verschaffen Sie Ihren Mitarbeitern Luft und sparen Sie Ressourcen für zeitaufwändige Reports.

Mit dem CIC Cockpit Inbound erhalten Sie immer die relevanten Kennzahlen Ihres Customer Interaction Centers, unabhängig davon, wo Sie sind.

CIC Cockpit Inbound: Wer steht dahinter



ditari zeichnet sich durch die Partnerinnen Aranzazu Diaz und Pascale Senn aus. Ihre langjährige Praxiserfahrung im Customer Interaction Center Umfeld, ihre hohe Fachkompetenz und Lösungsorientierung sowie ihre Flexibilität bilden das Fundament des Unternehmens.

ditari legt ihren Fokus auf die Umsetzungsberatung im Kundenbeziehungsmanagement. Sie durchleuchtet, hinterfragt und optimiert Prozesse, hilft bei Ressourcen-Engpässen, bei Systemeinführungen/-optimierungen und unterstützt mit Fach-Know-how.



Seit 2008 demonstriert Heyde mit über 90 erfolgreich abgeschlossenen und aktuell laufenden Qlik-Projekten die Nähe zum Qlik-Produkt sowie zu Qlik als Software-Hersteller.

Kunden profitieren vom direkten Kontakt zwischen Heyde und Qlik und können sich so darauf verlassen, dass Heyde als Partner und Berater immer auf dem aktuellsten Produkt- und Anwenderstand ist.

Das Schweizer Unternehmen geniesst als Elite Solution Provider und als Expertise Partner den höchsten Qlik-Partnerstatus. Mit den cleveren und erprobten Qlik-Templates bietet Heyde ihren Kunden einen direkten Datenzugang zu ihren Quellsystemen.

Heyde bietet Softwarelösungen, welche die Prozessoptimierung entlang der gesamten Wertschöpfungskette ermöglichen und legt dabei einen Fokus auf die Datenanalyse im Sinne eines Frühwarnsystems.

In einer Partnerschaft bieten ditari & Heyde das Qlik-Template CIC Cockpit Inbound an.