

Kommunikationsprozess Analyse

Professional Services

Zuverlässige Kommunikation ist von entscheidender Bedeutung, wenn es darum geht exzellenten Service zu liefern und die Produktivität und Zusammenarbeit der Mitarbeiter und Dienstleister zu steigern. Business Communication Consulting ist darauf ausgerichtet, die unternehmensexternen und – internen Kommunikationsanforderungen eines Kunden zu analysieren, zu bewerten und anhand von Best Practices mit der Unternehmensstrategie in Einklang zu bringen.

Der Focus liegt hierbei speziell auf dem zielgerichteten Einsatz von Kommunikationstechnologien zur Erreichung der Geschäftsziele.



Effizienter Kundendialog durch Steigerung der Erreichbarkeit

Mit der Kommunikationsprozess Analyse von Avaya wird es Unternehmen möglich, einen detaillierten Überblick ihrer telefonischen Erreichbarkeit zu erhalten. Der Auftraggeber erhält eine genaue Übersicht seiner Telefonkontakte, nach dem Analysezeitraum folgt eine Bewertung der Ergebnisse und eine fundierte Information hinsichtlich der Potenziale zur Steigerung seiner Erreichbarkeit.

Leistungsübersicht

Mit der Kommunikationsprozess Analyse werden verschiedene Daten an einem Avaya Kommunikationssystem (Integral 33/55) erfasst.

- Aufzeichnung aller kommenden und gehenden Gespräche
- Aufzeichnung aller Anwahlversuche und Anrufversuche der eingerichteten Nebenstellen
- Analyse erfolgt bei bis zu 500 Nebenstellen (Standard) unterteilt in bis zu 14 Gruppen
- Analysezeitraum beträgt vier bis acht Wochen

Ergebnisdarstellung

Anschließend werden die Ergebnisse dargestellt und beim Kunden präsentiert. Anhand der ermittelten Parameter hinsichtlich Anrufaufkommen und –verhalten werden die Potenziale zur Verbesserung der Erreichbarkeit identifiziert und bewertet. Neben der Darstellung der Messergebnisse erhält der Kunde auch Handlungsempfehlungen für die zukünftige Ausrichtung seiner Kommunikationsinfrastruktur.

Effekte

Eine Steigerung der Erreichbarkeit durch beispielsweise den Einsatz einer intelligenten Anrufverteilung ist mit folgenden positiven Aspekten verbunden:

- eine Verbesserung des Kundenimages – durch zeitnahe Annahme und Bearbeitung von Anrufen, kein Hängenbleiben in Warteschleifen
- eine Steigerung des Umsatzes wenn in vertriebsnahem Umfeld, wie z.B. Bestellhotline analysiert und optimiert wird
- ein Senken der operativen Kosten, wenn Anrufe effizient durch den Mitarbeiter bearbeitet werden

Sicherheit – Kompetenz – Leistung

Um zielgerichtete Investitionen in die Verbesserung seiner Kommunikationsinfrastruktur vornehmen zu können, ist es für den Kunden essentiell seine Kommunikationsabläufe zu kennen.

Die Kommunikationsprozess Analyse unterstützt genau an dieser Stelle und zeigt die entscheidenden Optimierungspotenziale auf.

Dies unterstützt den Kunden langfristig in der Erreichung seiner Umsatz- und Unternehmensziele.

Die Vorteile auf einen Blick:

Funktionsumfang	Vorteile
Kommunikationsdatenerfassung, – Messung und Analyse der Parameter	Zielgenaue Identifikation von Schwachstellen zur Optimierung des Kommunikationsverhaltens um die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern.
Ergebnispräsentation mit Maßnahmeempfehlungen	Unterstützung des Kunden bei der Verbesserung seiner Erreichbarkeit – damit einhergehend die Optimierung seines Kundendialogs und Steigerung des Kundenimages.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Unified Communications- und Contact Center-Lösungen sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya-Lösungen und -Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern,

die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen unter www.avaya.de.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de