

## Restrukturierung des Kunden- und Partnerservices

- Kunde oder Branche:
  
- Versicherung
  
- Ziel:
  - Erfolgreiche Restrukturierung der Kunden - Kommunikationsprozesse nach Splittung Unternehmens in zwei unabhängige Firmen.
  
- Inhalt:
  - Analyse und Darstellung der bestehenden Prozesse intern
  - Analyse und Darstellung der bestehenden Prozesse extern
  - Planung und Darstellung zukünftiger ganzheitlicher Kommunikationsprozesse
  - Pflichtenhefterstellung, Call Flow - Erstellung
  - Projektleitung bei der technischen Realisierung durch den TK-Hersteller
  - Schulung der Agenten, Supervisoren und Administratoren
  - Planung und Durchführung von Testszenarien
  - Begleitung des Go Live - Betriebes
  
- Dauer: ca. 40 Tage