

Neuausrichtung des Kunden- und Partnersupports nach Fusion mit einem internat. Finanzdienstleister

- Kunde oder Branche:
- Versicherung
- Ziel:
 - Erfolgreiche Implementierung Kunden - Kommunikationsprozesse anderer Unternehmen in die bestehende Struktur nach Fusion
- 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. 50 Tage