

## 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