

Hur kommer ditt kontaktcenter att se ut i framtiden?

Kundserviceföretagen strävar efter att leva upp till kundernas ständigt växande förväntningar. För att uppnå detta krävs fokus på att skapa och utarbeta den perfekta strategin för kontaktcentret.

I en alltmer komplex och uppkopplad värld har kontaktcentret blivit ett kraftfullt interaktionscentrum för det digitala företaget – med ansvar för support, interaktion, utbildning och datainsamling.

KONTAKTCENTER

Ormar och stegar

Ge dig ut på ditt kontaktcenters strategiska resa för att vinna **KONKURRENSFÖRDELAR**. Vinstgivande, kundcentrerade affärsbeslut leder dig på rätt väg, men när du inte lyckas uppfylla dina kunders behov med innovation och effektivitet **RISKERAR DU BAKSLAG**.

Vilket affärsbehov ligger bakom behovet av teknikbyte i ditt kontaktcenter?



Finns det några framtida affärsplaner du behöver ta hänsyn till?

- ★ Konkurrensfördel
- ★ Tillväxtplan
- ★ Medarbetares välmående och mentala hälsa

Vilka är dina kunder? Och varför kontaktar de dig?



Varierar ditt behov av medarbetare?

Support dygnet runt

Geografisk spridning

Tidszoner

Säsongsvariationer



Vad har du för teknisk infrastruktur? Hur är den integrerad med ditt kontaktcenter?

Affärsverktyg som CRM-system, HR-system, ekonomisystem

Äldre system

Vad skulle göra ditt kontaktcenter mer effektivt?



Vad skulle underlätta för dina medarbetare?

Medarbetares kommunikations- och samarbetsmiljö

Medarbetares engagemang och motivation

Automatiserade processer

Vad vill du att din leverantör ska kunna erbjuda?



Vilka är dina tillsyns- och säkerhetskrav?



Hur stora interaktions-volymer tar du emot per kanal?



Hur stort är ditt kontaktcenter ...

Agilitet



... och kommer det att förändras med tiden?

Vad är din

budget



Kontakta oss för att slippa bli biten...
E-post: marknad@enghouse.com