

Aufgabenstellung

Ziele Ihres Projektes _____

Konkrete Aufgabenstellung _____

Gewünschte Kommunikationskanäle:

- Inbound Outbound
 Telefonie Mail Chat Social Media
 Sonstiges: _____

Mögliche Schwerpunkte im Kundenkontakt

(Welche Geschäftsvorgänge/ Prozesse sollen bearbeitet werden?)

Zielgruppe

- B2B B2C

Gewünschter Starttermin _____

Work@Home möglich? _____

Zahlen, Daten und Fakten

Gewünschte Zielkennzahlen _____

Gewünschte Öffnungszeiten _____

Mögliches Volumen für die AMEVIDA je Kanal

Telefonie _____ Schrift _____ Chat _____ Social Media _____

Aktuell durchschnittliche Bearbeitungszeit je Vorgang _____

Schulungsdauer für die Agenten? (Stunden/Tage) _____

Technik

Auf welchen Systemen soll gearbeitet werden? (Eigene Systeme oder Systeme der AMEVIDA SE)

Beispielsweise:

Telefonanlage/Dialer/CRM _____

Wird eine VPN-Anbindung benötigt? _____

Werden Mailaccounts benötigt? _____

Wird weitere Software benötigt und wenn ja welche? _____

Benötigen Sie eine Servicenummer/ Zielrufnummer? _____

Welche Reports wünschen Sie? (Intervalle/mögliche Inhalte) _____

Für Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung:

Tel: 0209 - 70 70 300 | E-Mail: vertrieb@amevida.de