

# Contact Center Operational Review

Eine veränderungsorientierte Überprüfung Ihres Contact Center-Betriebs, welche Optimierungspotentiale identifiziert und Prioritäten setzt, damit Sie Ihre Ziele erreichen



**Atos**

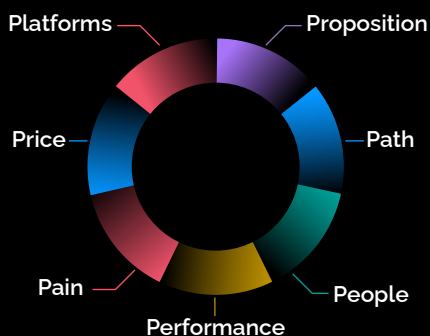
Die Rolle des Contact Centers entwickelt sich in rasantem Tempo, ob es Interaktion mit neuer Omnichannel Kommunikationsstrategie, die Einführung von AI zum Etablieren von Self-Services, die Nutzung von Analytics für mehr fundiertere Entscheidungen oder die Migration zu ausgereiften, cloudbasierten Lösungen für mehr Agilität und Reaktionsfähigkeit ist.

Die Nutzung dieser Möglichkeiten kann zu erheblichen Verbesserungen und Vorteilen innerhalb der Kunden- und Mitarbeitererfahrung führen, sowie auch zum Wandel von einem transaktionsorientierten Service-Modell zu einem mehrwertorientierten Kundenservice-Modell.

Das Atos Unify Contact Center Operational Review bietet einen strukturierten Ansatz hinsichtlich der Bewertung Ihrer derzeitigen Situation und dem Identifizieren der richtigen Schritte, um sicherzustellen, dass Ihr Contact Center den maximalen Mehrwert für Ihr Geschäft generiert.



## Das 7P's Contact Center Discovery™ Modell



Basierend auf unserem 7P's Contact Center Discovery™ Modell als Teil des Operational Reviews sind wir in der Lage, die derzeitige Situation innerhalb Ihrer Organisation einzuschätzen sowie aber auch zu identifizieren, wohin Sie sich kurz-, mittelfristig und langfristig hin entwickeln möchten.

Wir helfen mit einem 360-Grad Rundumblick Ihre Bedarfe und eine Reihe von Empfehlungen objektiv einzuschätzen, um Ihre Ziele zu erreichen.

Um bestmögliche Ergebnisse zu erzielen, hat Atos Unify erkannt, dass es sinnvoll ist, die Kombination aus technologischen Aspekten, menschlichen Anforderungen und Prozessen in einem methodischen Rahmen zusammenzufassen, welcher:

- Zu den Zielen Ihrer Organisation passt
- Einschätzungen und Empfehlungen hinsichtlich der nächsten Schritte ableitet
- Den Business Case für den Wandel formuliert

## Unser Ansatz

Wir verbringen Zeit mit von Ihnen nominierten Contact Center Experten aus technischen und operativen Bereichen.

Ziel ist es hierbei, eine klare Sicht bezogen auf die derzeitigen Kunden, Mitarbeiter und operative Erfahrung (Customer, Employee und Operational Experience) zu bekommen.

Wir bezeichnen dieses als Discovery-Phase.

Zu den wichtigsten Teilnehmern zählen:

- Contact Center-Nutzer (Vertreter aus verschiedenen Funktionen und Sparten z.B. aus Verkauf, Support, Finanzen, Kundendienst, Forderungsmanagement)
- Verantwortliche aus verschiedenen Funktionen (Customer Experience, Qualitätsmanagement, Transition/Change, Training, HR, IT und Finanzen)



## Das Ergebnis

Das Resultat der Discovery-Phase ist ein umfassender Empfehlungsbericht, der auf das 7P's Contact Center Discovery™ Modell referenziert.



Menschen



Prozess



Technologie

Der Bericht enthält Empfehlungen, die sich wesentlich auf die Metriken wie Servicekosten, Kundenzufriedenheit und Betriebseffizienz auswirken können. Er empfiehlt eine Priorisierung, um die Empfehlungen basierend auf Ihrem Differenzierungswert zu erreichen.

Dazu können gehören:

- CSAT - Verbesserung der Kundenzufriedenheit
  - Produktivitätssteigerung
  - Channel Shift-Strategie
  - Contact avoidance – Reduzierung von Inbound Calls
  - ESAT - Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit
  - Durchschnittlicher Warenkorbwert
  - Net Promoter Score Erhöhung
  - Shrinkage und Adherence – Verbesserung der Personalplanung
  - Cost to Serve – Kosten pro Kontakt
  - Kundenbindung
- Um zu unterstützen, dass die Ergebnisse auch erreicht werden, binden wir in einem separaten Gespräch alle Interessenvertreter mit ein, um die Ergebnisse und Empfehlungen zu diskutieren und aufzuschlüsseln, um daraus die nächsten Schritte zu vereinbaren.

## Erfahrungen unserer Kunden

### UK Krankenhaus

Ein Atos Unify Operational Review war die Grundlage eines 7-Punkte-Plans für das erste Jahr mit folgenden Ergebnissen:

- Reduzierung der Personalfuktuation von ~20% auf weniger als 5%
- Reduzierung der Anrufabbrüche von 20% auf 3%
- Reduzierung der durchschnittlichen Anrufwartezeit von >30 Sek. bis auf 10 Sek.
- Wachstum der Personalrekrutierung innerhalb des geplanten Budgets
- Reduzierung des Schulungsbedarfs um 45%
- Vereinfachte Qualitätssicherungsprozesse

### Regionale – Kommunalverwaltung

Gewinnung von wertvollen Erkenntnissen im Abgleich der Kundencharta mit tatsächlichen Lieferungen und Kosten pro Transaktion auf Basis unserer Analyse.

Das Atos Unify Operational Review half auch dabei, Chancen durch Upgrade der Contact Center-Lösung sowie durch Hinzufügen einer CRM-Integration zu identifizieren.

## Warum Atos

Tiefe, umfangreiche und operative Contact Center Erfahrung in:

- Bereitstellung von mehr als 11.000 Contact Centern, darunter +250.000 Agenten, welche Atos Unify OpenScope Contact Center nutzen
- Unterstützung für On-Premise-, Hybrid- und Gehostete Lösungen/ inkl. Cloud-Optionen
- Mehr als 2.000 Contact Center Experten mit IT-Hintergrund stehen zur Verfügung
- Mehr als 6.000 Agentenarbeitsplätze wurden im Atos eigenen Contact Center der IT-Support-Services bereitgestellt
- Globale Präsenz mit regionaler Expertise und Dienstleistungen
- Branchenpartnerschaft mit NICE, Bereitstellung einer marktführenden Cloud Contact Center (CXone)-Lösung
- Große Erfahrung bei der Integration mit Salesforce, ServiceNow, SAP, Oracle, Google, Microsoft und anderen Geschäftsanwendungen

# Über Atos

Atos ist ein weltweit führender Anbieter für die digitale Transformation mit 112.000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von zirka 11 Milliarden Euro. Als europäischer Marktführer für Cybersecurity sowie Cloud und High Performance Computing bietet die Atos Gruppe maßgeschneiderte, ganzheitliche Lösungen für sämtliche Branchen in 71 Ländern. Als Pionier im Bereich nachhaltiger Dienstleistungen und Produkte arbeitet Atos für seine Kunden an sicheren, dekarbonisierten Digitaltechnologien. Atos ist eine SE (Societas Europaea) und an der internationalen Börse Euronext Paris sowie in den Aktienindizes CAC 40 ESG und CAC Next 20 notiert.

Das Ziel von Atos ist es, die Zukunft der Informationstechnologie mitzugestalten. Fachwissen und Services von Atos fördern Wissensentwicklung, Bildung sowie Forschung in einer multikulturellen Welt und tragen zu wissenschaftlicher und technologischer Exzellenz bei. Weltweit ermöglicht die Atos Gruppe ihren Kunden und Mitarbeitern sowie der Gesellschaft insgesamt, in einem sicheren Informationsraum nachhaltig zu leben, zu arbeiten und sich zu entwickeln.

[Find out more about us](#)

[atos.net](https://atos.net)

[atos.net/career](https://atos.net/career)

Lassen Sie uns gemeinsam ins Gespräch kommen



Für mehr Informationen:

<https://unify.com/de/loesungen/services>

<https://unify.com/de/loesungen/contact-center>

7P's Contact Center Discovery™ ist eine eingetragene Marke von Injection Consulting Ltd. Die Nutzungslizenz wurde Atos erteilt.

Atos ist eine eingetragene Marke der Atos SE, January 2023.  
© 2023, Atos SE. Dieses Dokument oder Teile davon dürfen ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Atos nicht vervielfältigt, kopiert, in Umlauf gebracht und/oder verteilt oder zitiert werden.