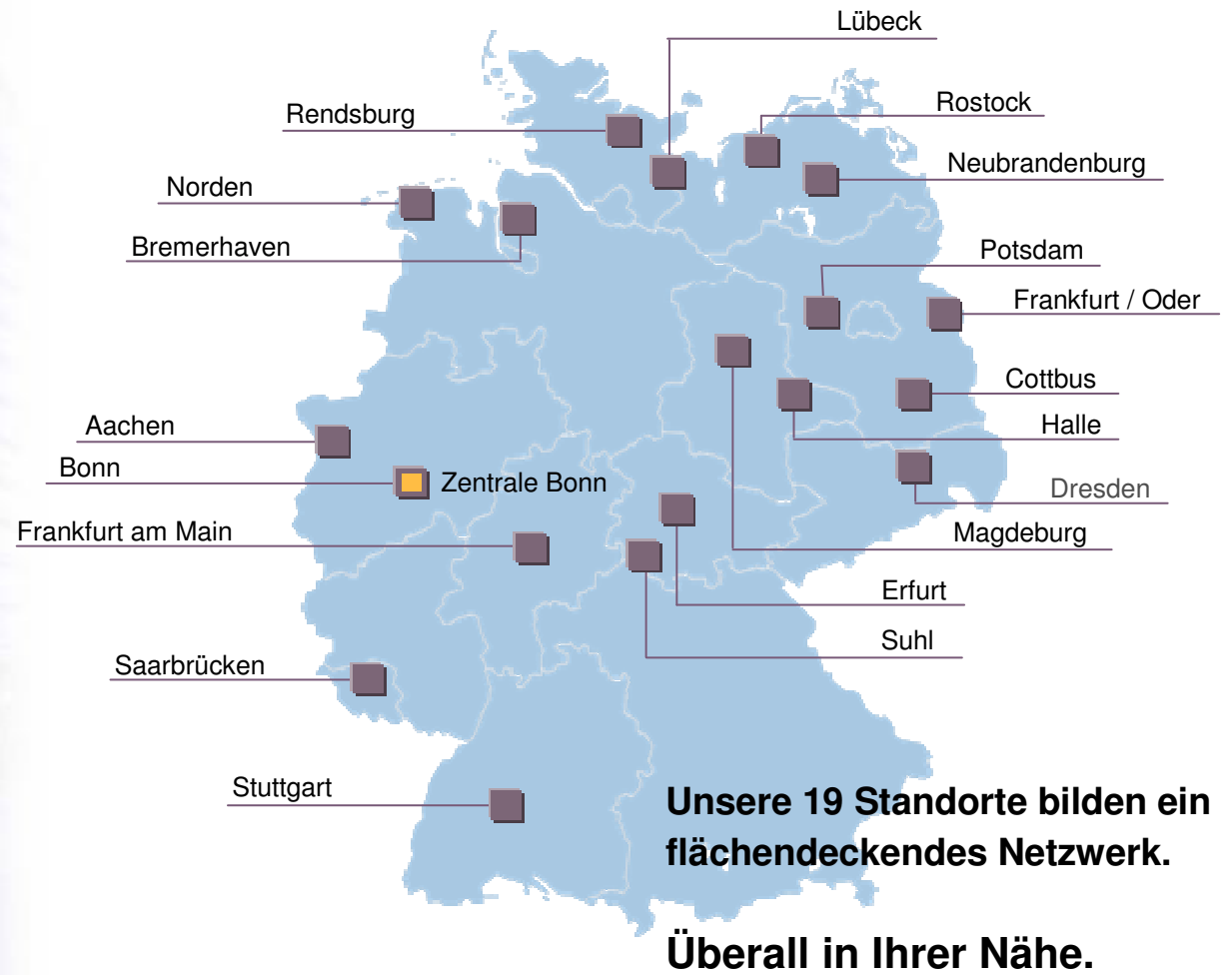


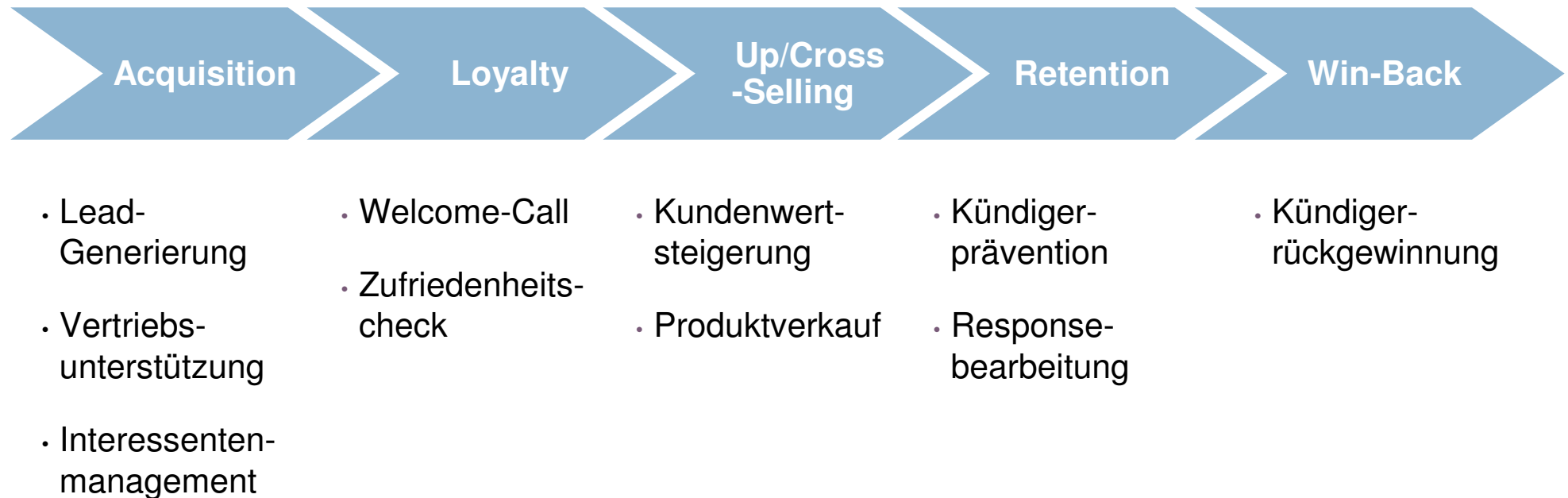
Abbildung komplexer Callcenter-Projekte mit höchsten Qualitätsanforderungen

Kundenbegeisterung ist unser Business.

Unser Standortnetz



Kunden-Lifecyclemanagement



Jeder Zeitpunkt im Lebenszyklus eines Kunden fordert individuelle Lösungen bei Organisation, Technik und bei Mitarbeitern

Dimensionen der Qualität Philosophie



Optimale Konvergenz zwischen

- Technik,
- Mitarbeitern und
- Organisation

bildet das Fundament eines Premium-Kundenservices.

Das Qualitätsmanagement bürgt für optimale Projektabläufe, selbstverständlich unter Einhaltung aller Qualitätsstandards.

Philosophie (1/3). Technik.

technische Infrastruktur

- ISO-zertifizierte Technik
- hohe Ausfallsicherheit
- hohe, standortübergreifende Skalierbarkeit
- benutzerbezogener, passwortgeschützter Systemzugriff, Zutrittskontrolle

Arbeitsplatzsysteme

- mindestens Pentium IV; 2,3 GHz
- Ergonomie am Arbeitsplatz nach höchsten Maßstäben (Akkustik)
- technischer Ausschluss, Daten auf Datenträgern zu speichern

TK-Infrastruktur

- leistungsstarke, hochskalierbare ACD
- Skill-based-Routing, Multi-Skilling
- hochperformanter Outbound-Dialer plus Benutzer-Frontend (Scripting, Kundendaten, Kampagneninfos, etc.)

Workforce-Management

- Personaleinsatzplanungstool
- konsequentes Prinzip der Bedarfsorientierung bei Schichtmodelldesign
- Reduzierung von personellen Über- / Unterdeckungen

Philosophie (2/3) Organisation

Zentrale Organisationseinheiten:

- Workforce Management
- Quality Management
- Zentrales Fachtraining
- Anforderungsmanagement IT/TK

- Der **Gesamtleiter** bildet den operativen Interaktionspunkt zwischen Auftraggeber und dem/den Standort(en) sowie der VCS-Zentrale in Bonn
- Der **KeyAccount Manager** bildet den Interaktionspunkt für alle vertragsrelevanten Angelegenheiten zwischen dem Auftraggeber und der VCS

Auftraggeber

Dezentrale Organisationseinheiten:

- Co-Projektleiter
- Workforce-Administrator
- Fachtrainer (ISO 17024)
- IT/TK--Administrator
- Standortmanagement

Philosophie (3/3). Mitarbeiter / Personal.

Recruiting

„Schnuppertage“, Assessmentcenter,
Individualinterviews

Ausbildung

Mehrstufiges Schulungskonzept,
Teamleiter-Qualifizierung und
Zertifizierung

Motivation

Variabler Anteil am
Unternehmenserfolg, Incentivierung,
Fortbildung, Gesundheitsmanagement

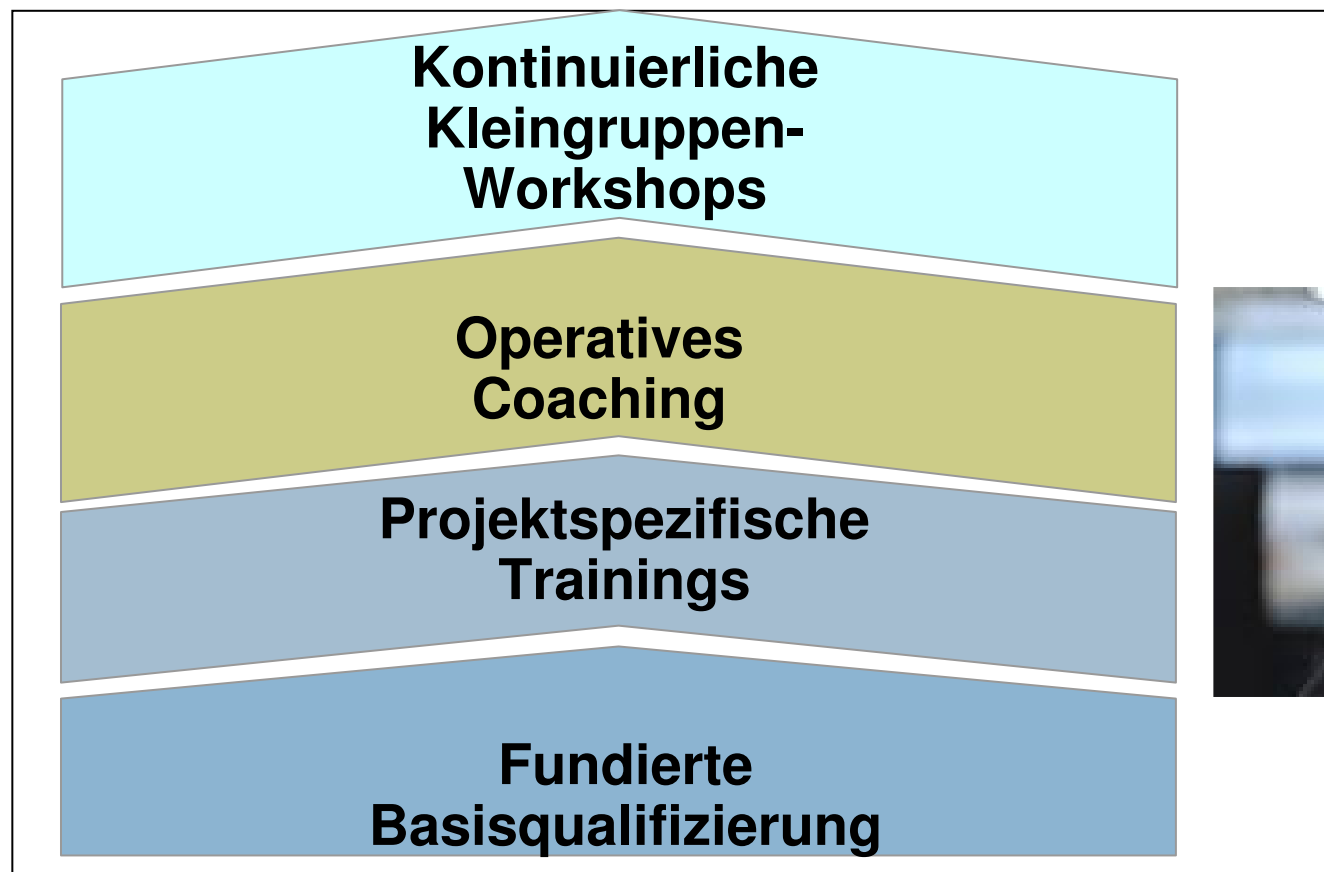
Exklusivität

Identifikation mit dem Auftraggeber,
Begeisterung, Förderung des Know
hows

Qualitätsmanagement

Ausbildung der Agents

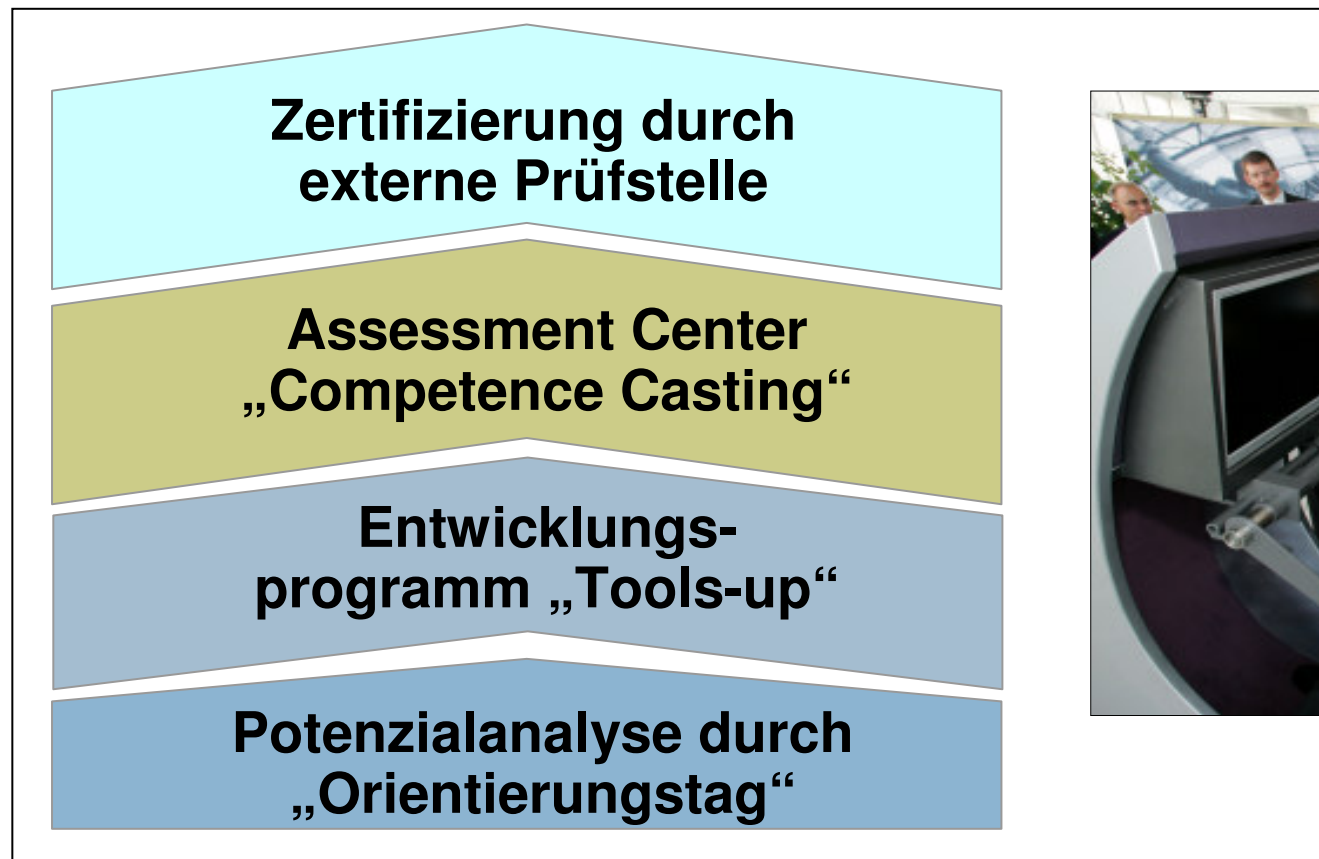
Individuelles, projektspezifisches Qualifizierungsprogramm für Agenten und Teamleiter



Qualitätsmanagement

Ausbildung der Teamleiter

Vierstufige Entwicklung der Service Center Teamleiter



Qualitätsmanagement. Instrumente (1/2).

Infomanagement

Bereitstellung Projektinformationen im Intranet (bspw. Produktinfos, FAQs, Gesprächsleitfäden, Aktuelles)

E-Learning- Plattform

Durchführung projekt- und themenspezifischer Wissenschecks mit Zeitvorgaben und anschl. Auswertung und Ableitung von Q-Maßnahmen

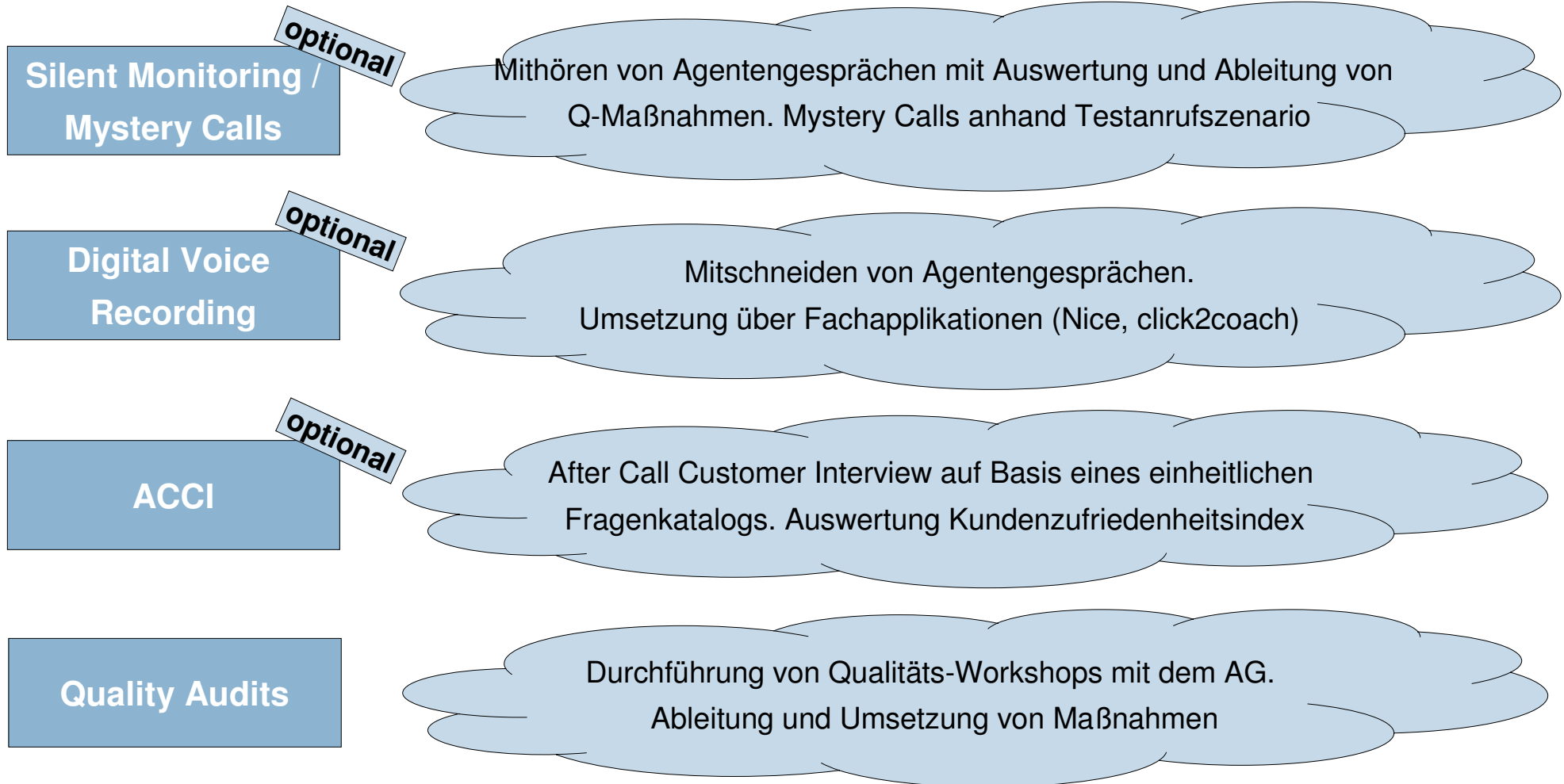
Q-Best

Standardisierter Coachingprozess, Abb. Von standort-übergreifenden, -spezifischen und teamspezifischen Q-Items mit einheitlicher Bewertungsskala und Benchmarking

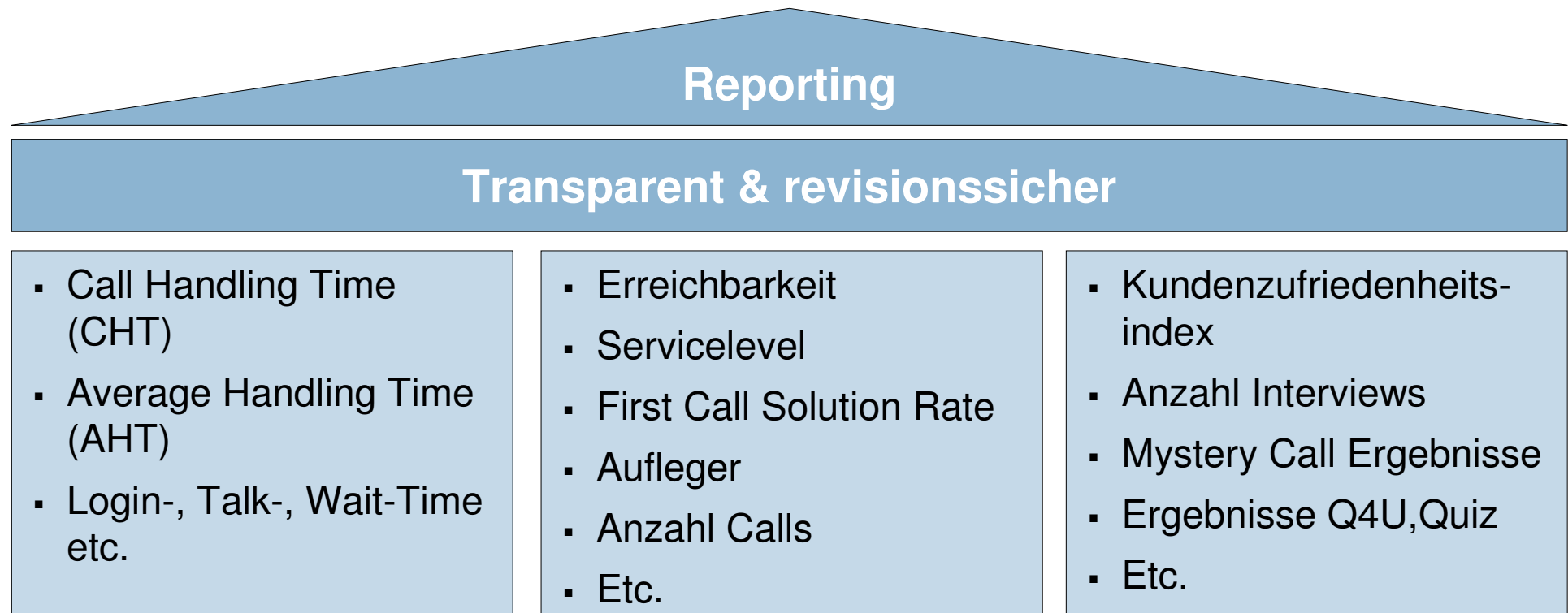
Q4U, Quiz

Durchführung regelmäßiger Wissenstests, „spielerischer“ Wissenscheck

Qualitätsmanagement. Instrumente (2/2).



Reporting. Professionelles Kennzahlen-Management.



Wir liefern Ihnen ein nachvollziehbares und individuelles Reporting gemäß Ihrer Anforderung.

Projektmanagement

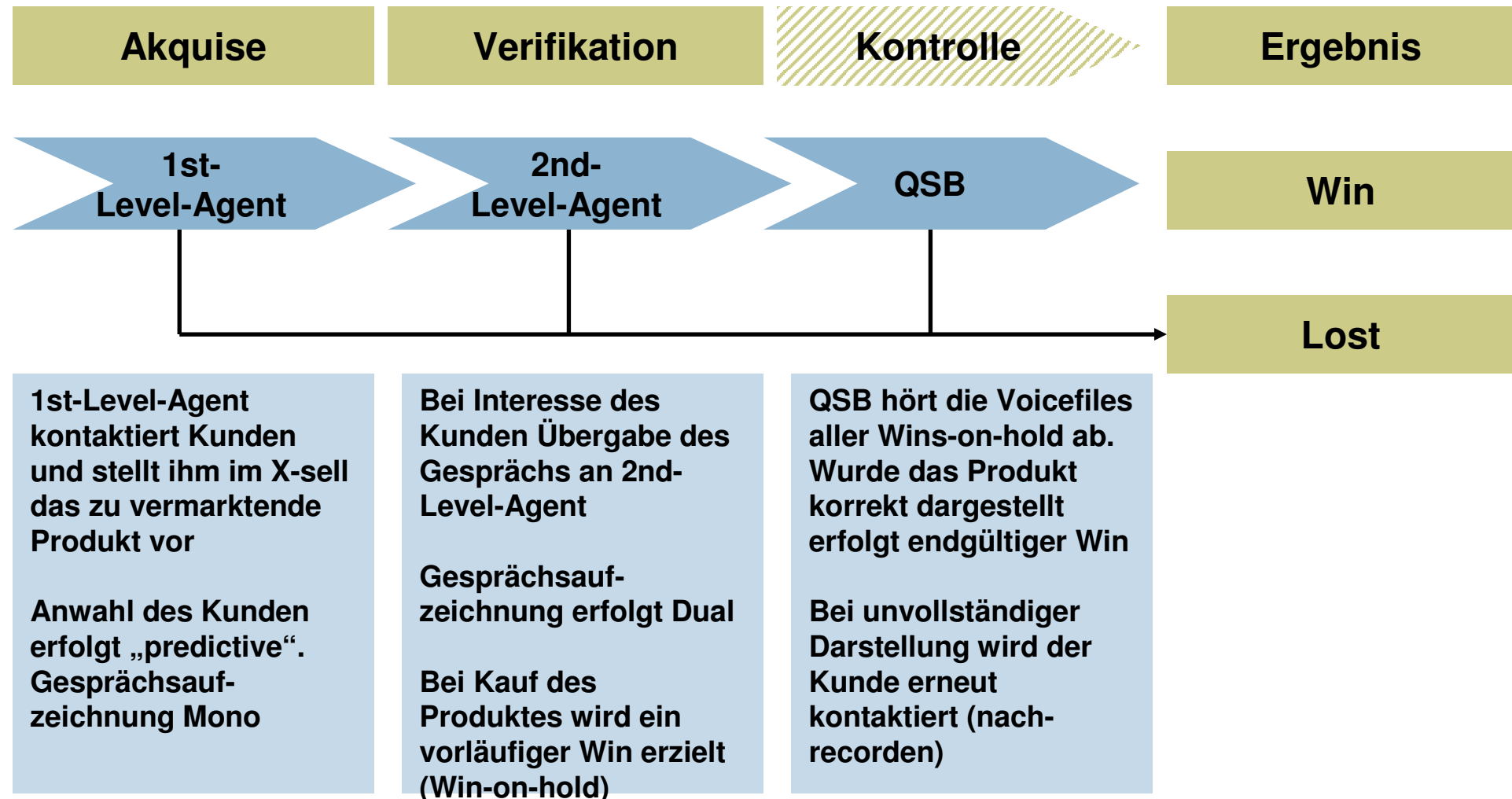
Grundlagen des Erfolgs

professionelles Projektmanagement

- **Projektmanagement als zentrales Bindeglied zum Kunden (one-face-to-the-customer)**
- **Transparente Kommunikationsstrukturen, definierte Schnittstellen zum Auftraggeber**
- **Erfahrungen in der Migration von Großprojekten (Rolloutkonzepte):**
 - Erstellung und Umsetzung von Qualifizierungsprojekten, technischen Migrations- & Reorganisationskonzepten
 - Erstellung und Umsetzung von Qualitätskonzepten
 - Entwicklung und Implementation individueller Reportings nach Kundenanforderung
- **professionelle Begleitung von laufenden Projekten im Wirkbetrieb:**
 - Sicherstellung der Qualitätsanforderungen
 - Proaktive Identifizierung von Optimierungspotentialen
 - Change-Management

Kundenbeispiel Outbound

X-Sell-Kampagne (1/7) – Prozessdarstellung



Kundenbeispiel Outbound

X-Sell-Kampagne (2/7) – Dialer

- **Dialer Genesys Framework/Outbound Contact Solution 7.2**
 - Modifikation: Preview, Predictive, Progressive
 - Callinglisten in def. Format bieten die Möglichkeit v. Alternativrufnummern
 - Oracle-basiert
 - Fax & AB Detection
 - Softphone bildet die Schnittstelle zwischen VCS-Outbound-Tool und Framework

Kundenbeispiel Outbound X-Sell-Kampagne (3/7) – Outbound-Tool

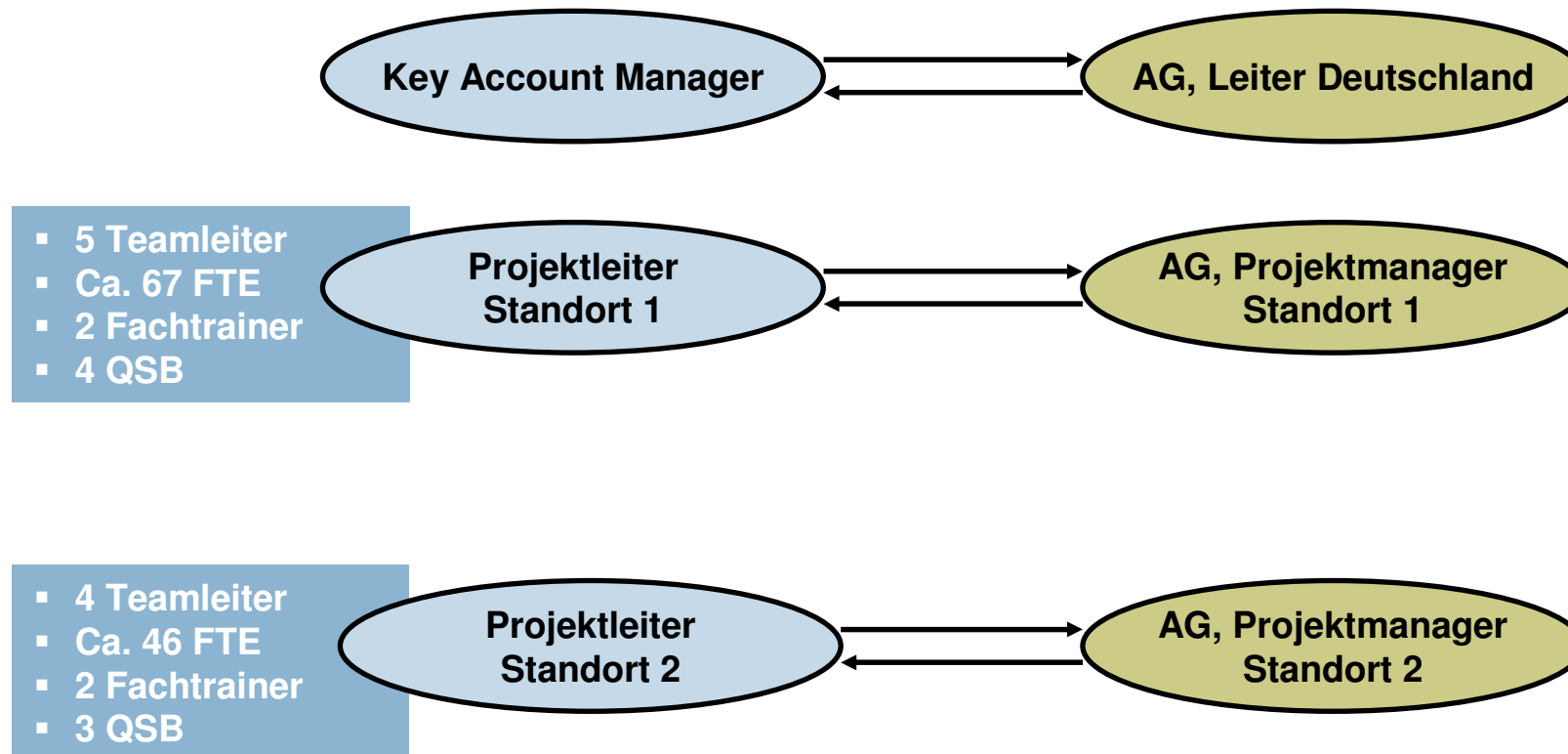
- **VCS-eigenes, individuell mit C&D Process Solutions GmbH & Co. KG entwickeltes Outbound-Tool, webbasiert – Browser als client – kein Rollout bei neuen Projekten notwendig**
 - Individuell anpassbar auf Kundenanforderung, jede erdenkliche Schnittstelle realisierbar (XML, csv, Plaintext, MQSeries, Oracle-Queuing, Excel)
 - Backend auf Sun-Fire 6800 mit 48 GB RAM unter Solaris 9 auf einer Oracle 10g Database
 - Frontend über 2 Webserver (mittels Loadbalancer) an das Intranet angebunden
 - Programmiersprachen Oracle-PL/SQL, PERL. Mögliche Schnittstellenmedien: e-Mail, FTP, SFTP, HTTP, HTTPS, RVS, OdetteFTP, Oracle DB-Link... Das komplette CRM erfolgt über das OB-Tool.

Kundenbeispiel Outbound X-Sell-Kampagne (4/7) – Technik für QS

- **Voice-Recording**
- **Silent monitoring**
- **Schulungsdatenbank, Coachingdatenbank (VCS-Entwicklungen)**
- **Projektinformationen in VCS-Inside**
- **Individualisiertes mit dem AG gemeinsam entwickeltes Reporting**

Kundenbeispiel Outbound

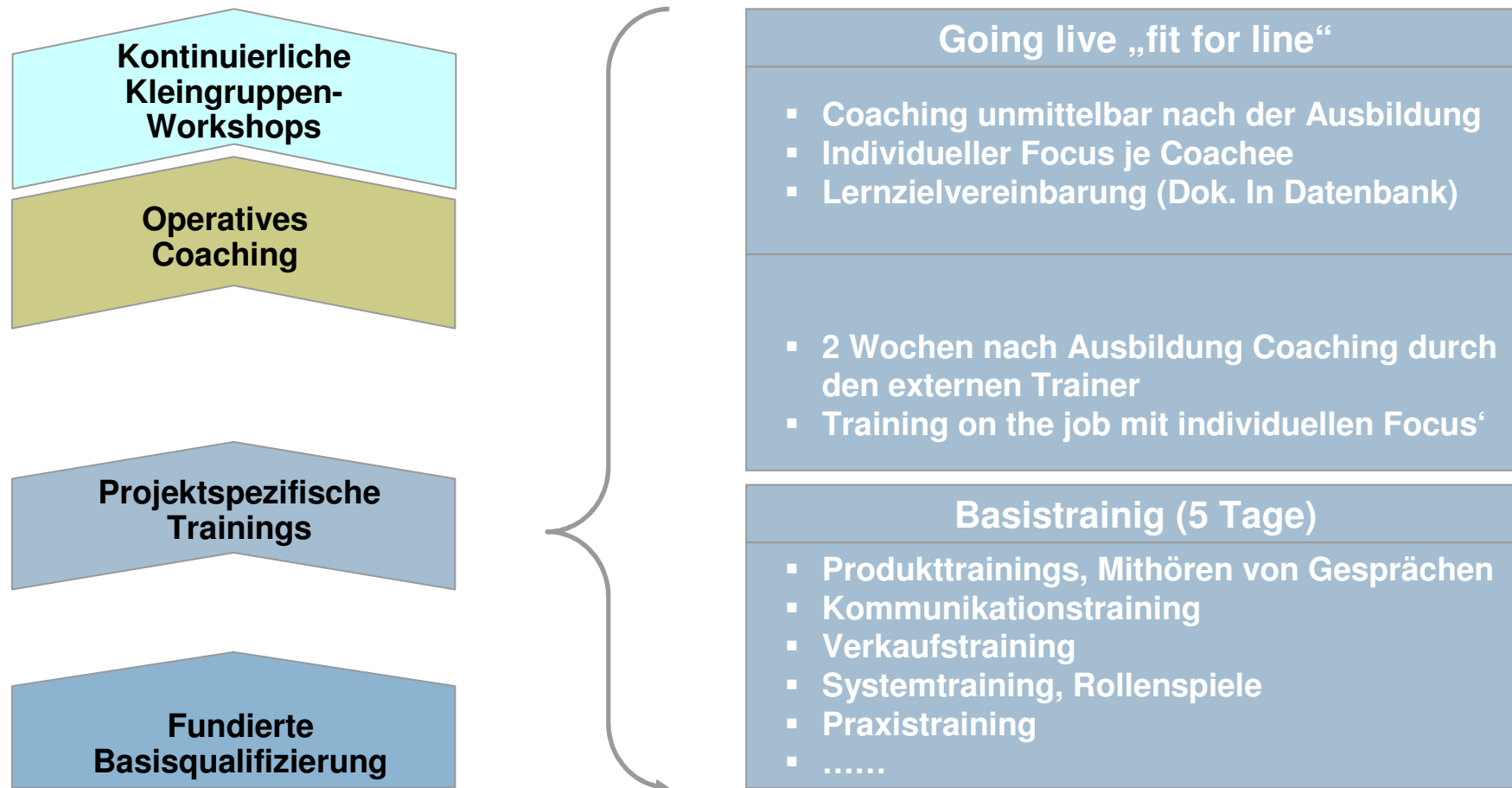
X-Sell-Kampagne (5/7) – Organisation



In definierten regelmässigen Abständen werden zur Sicherstellung der Qualität gemeinsame Q-Audits durchgeführt

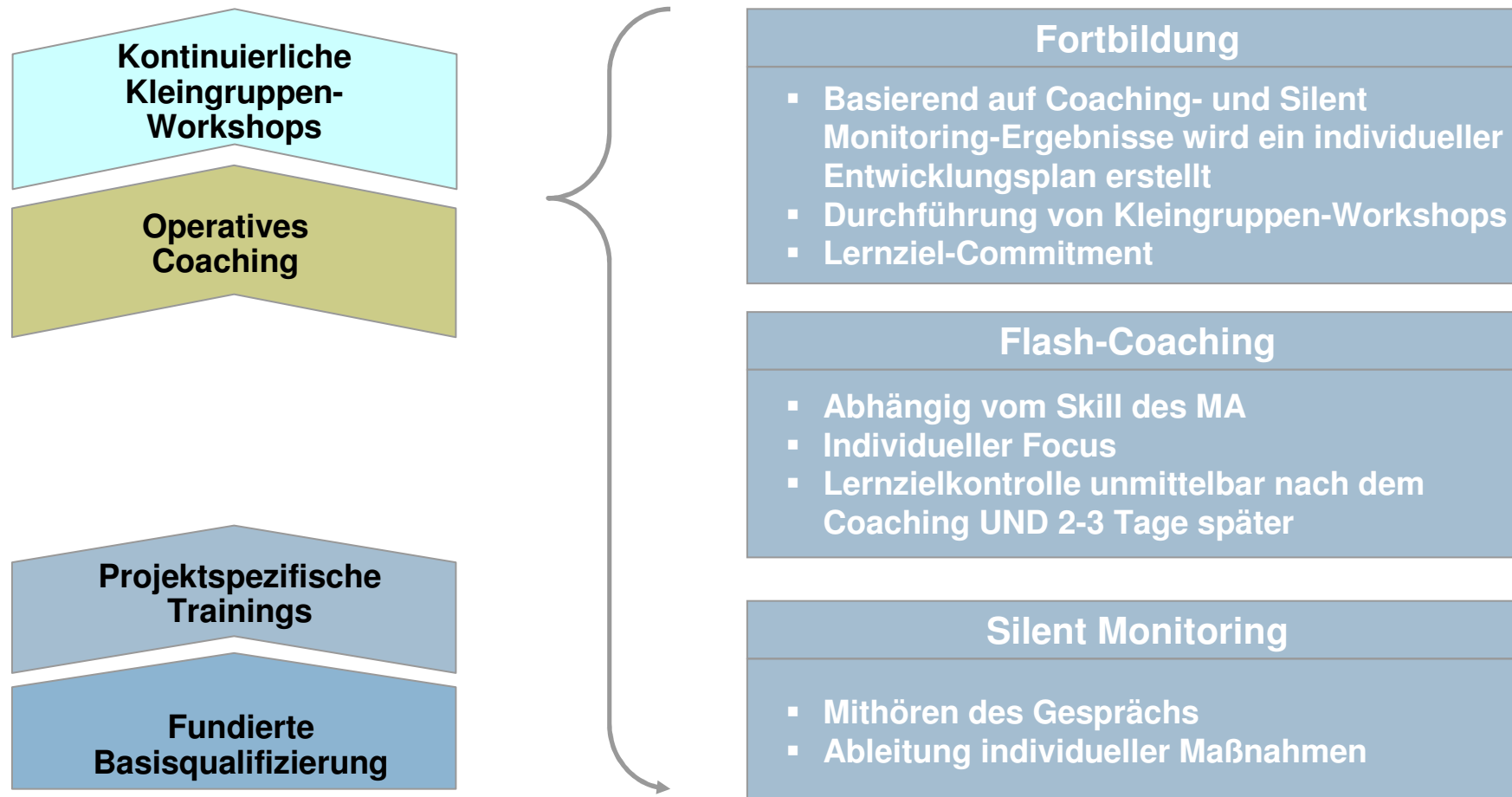
Kundenbeispiel Outbound

X-Sell-Kampagne (6/7) – MA-Ausbildung



Kundenbeispiel Outbound

X-Sell-Kampagne (7/7) – Ongoing



Kundenbegeisterung ist unser Business

Stephan Kiebart

KeyAccount Management Vertrieb

Vivento Customer Services GmbH

Moltkestr. 14, 53173 Bonn

Telefon: 0228 8547 1116

E-Mail: stephan.kiebart@vivento-cs.de

Was dürfen wir für Sie tun?