#

# **Migrations-Fragebogen**

1. **Was sind Ihre Unternehmens- und Contact Center-Ziele?**
*Zum Beispiel: Verbesserung der Erstlösungsquote oder Nutzung des Contact Centers für Upselling.*

|  |
| --- |
|  |

1. **Was für Kundenkontaktpunkte haben Sie?**
*Ein Kundenkontaktpunkt bezieht sich auf jeden Zeitpunkt, an dem ein Kunde mit Ihrem Unternehmen in Kontakt tritt. Das kann über eine Website, eine Service-Hotline oder die Haupttelefonnummer sein.*

|  |
| --- |
|  |

1. **Welche Kommunikationskanäle nutzen Sie derzeit?**
*Zum Beispiel: Slack, Skype for Business, Email, etc.*

|  |
| --- |
|  |

1. **Identifizieren Sie die wichtigen Szenarien und Arbeitsabläufe, die vereinfacht werden könnten.***Zum Beispiel: Entsperrung eines Benutzers durch einen Anruf auf eine spezielle Telefonnummer oder automatischer (erneuter) Versand einer Rechnung.*

|  |
| --- |
|  |

1. **Bitte führen Sie Ihre Anwendungsfälle und Prozessverantwortlichen auf.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anwendungsfall** | **Beschreibung** | **Prozess-Eigentümer** |
| Zum Beispiel: IT-Helpdesk, Verkaufshotline oder Contact Center | Zum Beispiel: Der IT-Helpdesk leistet technische Unterstützung innerhalb des Unternehmens und verfügt über ein Ticketing-Tool, mit dem die Fälle und der Verlauf verfolgt werden können. | Zum Beispiel: Leiter der IT-Abteilung - Walter |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **Listen Sie alle Dienste auf, die Sie derzeit nutzen.**
*Als Dienste verstehen wir die verschiedenen Nummern, unter denen Ihr Unternehmen erreichbar ist, auch wenn sie mit demselben Team verbunden sind.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Name** | **Telefon Nummer** | **SIP-Address** |
| **1** | Zum Beispiel: IT Servicedesk, Sales Global, Contact Center – Claims | Zum Beispiel: +41 123 234 345 | Zum Beispiel: Sip:de\_servicedesk\_it@company.com |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |
| **5** |  |  |  |
| **6** |  |  |  |

1. **Welches Kundenfeedback erhalten Sie derzeit und über welche Kanäle?**
*Zum Beispiel: Der IT-Support setzt Passwörter überwiegend über Tickets zurück oder der Kundendienst erhält Beschwerden über ein bekanntes Problem per E-Mail.*

|  |
| --- |
|  |

1. **Welche Tools und Prozesse sind mit dem Contact Center verbunden?**
*Zum Beispiel: ERP, CRM, Ticketing, Versand, Packetverfolgung.*

|  |
| --- |
|  |

1. **Welche Kennzahlen benötigen Sie, um Ihre Serviceziele zu messen? Welche Daten verfolgen Sie derzeit und über welche Kanäle? Möchten Sie in Zukunft noch etwas anderes messen?**

*Zum Beispiel: SLA für die Annahme von Anrufen oder die Anzahl der verlorenen Anrufe.*

|  |
| --- |
|  |

1. **Gibt es regulatorische oder Compliance-Anforderungen, die berücksichtigt werden müssen?***Zum Beispiel: Aufzeichnung von Contact-Center-Interaktionen zu Schulungszwecken oder zur Einhaltung von Finanzvorschriften wie MiFIDII.*

|  |
| --- |
|  |

1. **Welche (personellen und finanziellen) Ressourcen können Sie für dieses Projekt bereitstellen?**

|  |
| --- |
|  |

1. **Was ist Ihre Vision für ein modernes Contact Center?**
*Ein Beispiel: Ein ganzheitliches Contact Center, in dem alle Mitarbeiter:innen bei der Kundenbetreuung helfen können.*

|  |
| --- |
|  |