



UC-Nutzen für den mobilen Außendienst Beratungspakete

Effizienz als treibender Faktor des Vertriebs

Herausforderung

Erfolgreiche Kundentermine sind ein Garant für folgenden Umsatz. Mit welchen Mitteln kann die Zahl der Termine erhöht werden, ohne dass die Vor- und Nachbereitung leidet?

Zufriedene Kunden sind bereit für Up- und Cross-Selling. Wie können Ihre Kunden schneller mit den benötigten Informationen versorgt werden?

In Zeiten knapper Ressourcen muss mit weniger Mitarbeitern mehr erreicht werden. Wie kann der Einsatz des Vertriebs (Außen- und Innendienst) effektiver gestaltet werden?

Ihre Außendienstmitarbeiter generieren zu hohe Kommunikationskosten – ferner wollen Sie Reisekosten und –zeiten Ihrer Mitarbeiter reduzieren?



Nutzen

Prozessoptimierung

- ▶ Optimierung der Vertriebsabläufe durch die übergreifende Nutzung von UC-Werkzeugen
- ▶ Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch eine schnellere Kontaktbearbeitung und einen effektiveren Einsatz neuer Kommunikationsformen

Kostenreduktion

- ▶ Optimierung der bestehenden mobilen Carrier-Verträge
- ▶ Kosteneinsparung durch Reduzierung der Endgerätevielfalt
- ▶ Reisekostenreduktion durch Maximierung sinnvoller Funktionen für den Außendienst

Nutzbarkeitsverbesserung

- ▶ Bereits getätigte Investitionen in Hardware und Applikationen werden effektiver eingesetzt
- ▶ Zukünftige Kommunikationsformen werden auf die Profile angepasst und eine optimale Nutzung der Mitarbeiter gewährleistet





Unsere Leistungen

Beratungspaket 1: Strategische UC-Beratung (2 PT)

Technologien und Architekturen

- ▶ Rahmenbedingungen wie Sicherheit, Zugang, Bandbreite, Verfügbarkeit
- ▶ Carrier-Funktionen und Tarife
- ▶ Einbindung von Partnern und Endkunden
- ▶ Einsatzmöglichkeiten im internationalen/globalen Umfeld

Herstellerübersichten

- ▶ Hersteller unabhängiger Marktüberblick
- ▶ Vergleiche der unterschiedlichen Lösungsansätze
- ▶ Geeignete Applikationen, Funktionen und Endgeräte
- ▶ Profil und Einsatz abhängige Nutzungsfähigkeit

Service Management und Sourcing

- ▶ Managed Service versus Software as a Service
- ▶ Serviceprozesse (national und international)

Beratungspaket 2: Prozess Beratung (5 PT)

Aufnahme

- ▶ Erläutern der Gesamtstrategie und Aufzeigen der Geschäftsvorfälle
- ▶ Aufnahme der relevanten Applikationen und Kommunikationsprozesse für Vertrieb/Außendienst
- ▶ Eruiieren der Rollen, Profile und Kundensegmente (Interview, Desk-Research)

Analyse und Bewertung

- ▶ Analyse der Prozesse und Geschäftsvorfälle
- ▶ „Bench Mark“ gegen interne und externe Unternehmens- und Vertriebsbereiche

Maßnahmen

- ▶ Workshops zur Effizienz- und Profitabilitätssteigerung
- ▶ Aufzeigen der Nutzbarkeitsverbesserungen
- ▶ Erstellen des Trainingskonzepts für Nutzer und Bedienung/Handling
- ▶ Definition der Messpunkte zur Profitabilitätsverbesserung
- ▶ Ansätze und Maßnahmen zur Kostenreduktion (interne und externe Anforderungen und resultierendes Nutzungsverhalten)



Beratungspaket 3: Technische Planung und Design Beratung (5 PT)

- ▶ Beschreibung der neuen Komponenten, Funktionen und Endgeräte (AD, Lync Server, Mediation Server, Exchange, Gateways, Verbindung zu TK-System, Clients, CTI)
- ▶ Notwendige Anpassungen bezogen auf Prozesse, Kommunikationsarchitektur und -Infrastruktur
- ▶ Erstellung des Servicekonzeptes (Sourcing-Modell, SLA...)
- ▶ Aufstellen des Migrationsplans
- ▶ Definition der systemseitigen Messpunkte zur Nutzungsverbesserung
- ▶ Erfahrungen von Damovo Referenzinstallationen

Zielgruppe

Vertriebsleiter, Orga-Leiter, CXO

Dauer

Beratungspaket 1: Strategische UC-Beratung (2 PT)

Beratungspaket 2: Prozess Beratung (5 PT)

Beratungspaket 3: Technische Planung und Design Beratung (5 PT)



Kontakt

Frank.Sinde@damovo.com

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Benrather Schlossallee 33

D-40597 Düsseldorf

Tel: +49 (0) 211 8755 40

Fax: +49 (0) 211 8755 4100

www.damovo.de

D A M O V O

„Damovo“, the Damovo logo, „Do more. Grow more. Be more“, the Action Symbol and the „D“ Watermark are trademarks or registered trademarks of Damovo in the United Kingdom and other countries.