

Projekte

01.06.2012 bis geplant
31.12.2013

congstar Services GmbH, Köln

Projektart: Beratung, Projektmanagement / Systemintegration

Projekthinhalte:

- Unterstützung bei der Integration von White Label Partnern in die bestehenden Customer Service Prozesse
- Fachliche Definition neuer, erforderlicher Kundenprozesse
- Integration in die bestehenden Kontaktkanäle Telefon und Schriftbearbeitung (Call & Work)
- Umsetzung der erforderlichen Integrationen im System zur Schriftbearbeitung mit dem Systempartner

Ergebnisse:

- >100 seitige Dokumentation zur Bearbeitung schriftlicher Kundenanliegen inkl. Berichtswesen;
- Beschreibung Portierungsprozess Mobilfunk,
- System-Dokumentation für das eingesetzte System Right Now

01.03.2013 bis 31.05.2013

congstar GmbH, Köln

Projektart: Beratung, Prozessoptimierung / Systemoptimierung

Projekthinhalte:

- Analyse des Prozesses zur Rufnummernportierung (MNP)
- Umsetzung von Prozessverbesserungen im MNP-Prozess
- Analyse der Prozesse und des Systems (Right Now) zur Bearbeitung schriftlicher Kundenanliegen
- Umsetzung von Prozess- und Systemverbesserungen in der Bearbeitung schriftlicher Kundenanliegen
- Umsetzung von Berichten im eingesetzten System
- Vereinheitlichung der Arbeitsweise in den externen Contact Centern zur Schriftbearbeitung

Ergebnisse:

- Berichtswesen zu Steuerung und zur Qualitätssicherung der externen Contact Center
- Optimierung des Systems Right Now in den Bereichen E-Mail-Bearbeitung, Verteilung des Arbeitsvolumens und Dienstleisterabrechnung
- Verbesserung der Effizienz im Portierungsprozess Mobilfunk zu ca. doppelter Bearbeitungsmenge der externen Sachbearbeiter
- Optimierung der Kundenkommunikation

Projektreferenz congstar GmbH / congstar Services GmbH für Mirko Bonk, Unternehmensberatung Bonk

03.09.2012 bis 28.02.2013 congstar GmbH, Köln

Projektart: Beratung, Wechsel Contact Center

Projekthinhalte:

- Projektmanagement zum Wechsel des Customer Care Contact Centers
- Steuerung der technischen Anbindungen
- Steuerung des rechtzeitigen Personalaufbaus
- Vor Ort Begleitung zu Schulungszwecken (arvato, Rostock)
- Abstimmung der Schulungsunterlagen und –inhalte
- Einarbeitung & Übergabe an den übernehmenden Key-Account-Manager
- Unterstützung zum Start der neuen Produktlinie COAX

Ergebnisse:

- Termingerechter Start des neuen externen Dienstleisters
- Termingerechte Abschaltung des abzulösenden Dienstleisters
- Umsetzung der Risikoverteilung in den Bereichen Mail / Call
- Fachliche Einarbeitung des neuen Key Account Managers
- Erfolgreiche Übergabe in den Regelbetrieb des Key Account Managers

08.04.2012 bis 31.08.2012 congstar GmbH, Köln

Projektart: Beratung, Ausschreibung ext. Contact Center

Projekthinhalte:

- Erstellung & Durchführung der Ausschreibung für einen Dienstleisterwechsel des ext. Contact Centers
- Erstellung Long / Short List
- Inhaltliche und kaufmännische Analyse der Angebote sowie Entscheidungsvorlage
- Erstellung der Planung zum Dienstleisteraufbau

Ergebnisse:

- Compliance konforme Dokumentation des Ausschreibungsprozesses und -ergebnis
- Auswahl des neuen Contact Centers
- Dokumentation und Dokumente für zukünftig folgende Ausschreibungen

Projektreferenz congstar GmbH / congstar Services GmbH
für Mirko Bonk, Unternehmensberatung Bonk

08.04.2012 bis 31.07.2012 congstar GmbH, Köln / Münster

Projektart: Beratung zu Prozessmanagement

Projekthinhalte:

- Prüfung der vorhandenen Prozessdokumentation
- Definition der Modellierungsrichtlinie in ADONIS
- Neuaufnahme der IST-Prozesse im externen Contact Center (D+S Münster)
- Dokumentation der Customer Care Prozesse vor Kunde

Ergebnisse:

- Prozessdokumentation der Customer Care Prozesse im ADONIS-System der congstar GmbH
- Dokumentation der Ist-Prozesse bis Ebene 4 unter Modellierung der zugehörigen Systeme, Input / Output, Verantwortlichkeiten und Potenziale

15.12.2011 bis 05.04.2012 congstar GmbH, Köln

Projektart: Interimsmanagement als Manager Telesales

Projekthinhalte:

- Steuerung des Tele Sales Kanals mit Bestellhotline und Bestellchat
- Erstellung von regelmäßigen Berichten zu KPIs
- Schulung & Auswahl von Personal gemeinsam mit dem Dienstleister (Tectum Sales Gelsenkirchen)
- Regelmäßige Kontrollen des Dienstleisters vor Ort (Silent Monitoring, etc.)
- Einführung des neuen Produktportfolios

Ergebnisse:

- Umsetzung der Vermarktung des neuen Produktportfolios ab Februar 2012
- Einhaltung der KPIs und Absatzziele

Anmerkungen congstar GmbH:

Herr Bonk hat im Rahmen seiner Beauftragung für die congstar GmbH einen wertvollen Beitrag zur Steigerung der Qualitäts- und Produktivitätsperformance geleistet.

Die professionelle Methodik und Struktur, die Herr Bonk in der Durchführung der betrauten Projekte angewendet hat, führten zur Beauftragung weiterer komplexer Projekte. Wir danken Herrn Bonk für seinen hervorragenden Einsatz bei der congstar GmbH und wünschen ihm viel Erfolg für seine nächsten Projektaufträge.


congstar
Postfach
D-5050
www.congstar.de

Projektreferenz congstar GmbH / congstar Services GmbH

für Mirko Bonk, Unternehmensberatung Bonk

Freigabe am:

Unterschrift: