



Communication Automation Initial-Workshop

Was sind die Vacapo Initial-Workshop Zielsetzungen?

Sie haben in unseren Gesprächen vermutlich bereits konkrete Ideen entwickelt, welche Kunden- und Serviceprozesse Sie umsetzen könnten.



Standortbestimmung – Sie wissen nach dem Workshop, wo Sie sich mit Ihrer Organisation in Hinblick auf Automationspotentiale in der Kunden- und Servicekommunikation befinden.



Zielsetzungen – Im Workshop erarbeiten Sie die konkreten Automationsziele für Ihre Organisation.



Umsetzung, Nutzen & Aufwand – Nach dem Workshop wissen Sie, mit welchem Aufwand Sie welchen Nutzen in Ihrer Organisation konkret erzielen können.

Wie läuft der Vacapo Initial-Workshop ab?



Dauer - Der Workshop ist von der Dauer und Intensität, je nach Organisationsgröße und Aufgabenstellungen, grundsätzlich variabel gestaltbar. Wir gehen in der Regel von einem Ein-Tagesworkshop aus.



Teilnehmer - Der Teilnehmerkreis setzt sich aus jenen Personen zusammen, die zu den unten angeführten Agendapunkten mit Wissen beitragen können, oder Entscheidungen zur Automation von Kunden- und Serviceprozessen treffen können.



Ort - Der Initialworkshop findet in der Regel in den Räumlichkeiten der Kunden statt. Die Anzahl der Teilnehmer hängt von der Organisation und Aufgabenstellung ab und umfasst in der Regel ca. 5 bis 12 Personen.

Workshop Inhalte



Erhebung der Infrastruktur Ist-Situation

Telefonie – Infrastruktur
E-Mail – Infrastruktur
Chat – Infrastruktur
Digitalisierung & Selfservice Infrastruktur



Bestehende Business und Kommunikationsprozesse

Wie werden Kunden zu Beginn der Kommunikation identifiziert und validiert?
Welches Ticketsystem wird verwendet und wie erfolgt die Ticketbearbeitung?
Erfolgen gezielte Mitarbeiterzuweisungen von Kommunikation? Wie?
Welche Dokumentation und Protokollierung ist notwendig und wie erfolgt diese?
Wie erfolgt die Abbildung der Kundenhistorie und wie sind CRM Prozesse integriert?
Welche Integration von Drittsystemen muß berücksichtigt werden?



SLA Reporting und Prozesse

Welche KPI's sind für die Organisation und Ihre Kunden wichtig?
Wie ist die Berechnung der Kennzahlen definiert?
Wie erfolgt die Interne und/oder externe Auswertung und Prozesse (täglich, wöchentlich,...)



Kundenzufriedenheit

Wie geht die Organisation mit Kundenzufriedenheit um?
Welche Ziele sind definiert? Wie und in welchen Intervallen erfolgt die Messung
Welche Prozesse stehen im Fokus und wie erfolgen die Auswertungen
Wie funktioniert die organisatorische Umsetzung von Feedback



Inspiration durch erfolgreiche Beispiele

Präsentation von konkreten und erfolgreichen Automationschritten in vergleichbaren Situation und Organisationen

Innovative und zukunftsweisende Automationskonzepte die mit Unterstützung von Artificial Intelligence realisiert wurden

Beispiele von Digitalisierungsmaßnahmen im Rahmen von Kunden- und Service Kommunikation



Erarbeitung konkreter Zielsetzungen

Beleuchtung der Painpoints und Ihre potentiellen Auswirkungen und Konsequenzen
Erarbeiten einer Lösungsprojektion. Welche Prozesse könnten wie funktionieren?
Festlegung der Zielprozesse. Welche Prozesse werden konkret automatisiert?



Aufwand -, Nutzen-, und Risiko Abschätzung

Der Workshop liefert eine gute Entscheidungsgrundlage über Go/NoGo bzw. Umfang Ihres Automationsprojektes im Bereich der Kunden- und Service Kommunikation.

Eine spezielle Vorbereitung für den Initial – Workshop ist nicht notwendig, es hilft aber, bestehende Informationen zu den Workshop Themen im Vorfeld zu recherchieren.