

Verbeter uw klantenservice of helpdesk processen



Uw vennoot in verandering

Welkom bij Advies Bevers B.V.!

Wij zijn een Europees opererend business consultancy bureau en helpen klanten bij het operationaliseren van de strategie. Efficiënter en effectiever werken, tegen lagere kosten en daardoor hogere winst.

Advies Bevers B.V. is een no nonsens bedrijf. We zeggen waar het op staat en doen waar we voor staan. Alleen dan voegen we waarde toe voor onze klanten.

Verhoging klantenservice

Wij adviseren over de inrichting en strategische positionering van klanten service en helpdesk oplossingen.

Klanten verwachten vandaag de dag tijdige, efficiënte en hoog kwalitatieve service of dit nu gaat om product ondersteuning, IT service of call centers. Echter dit veroorzaakt vaak een enorme belasting voor de service organisatie. Zij ontberen vaak de transparantie en IT ondersteuning die benodigd is om de hoge service kwaliteit te garanderen.

In toenemende mate zien we in alle sectoren vraag naar efficiëntie, hoge kwaliteit en lage kosten voor wat betreft klantenservice processen.

Onze krachtige klantenservice en help deskoplossing biedt een centraal contactpunt voor gebruikers en medewerkers, voor het indienen van incidenten en service requests. Bedrijven krijgen de mogelijkheid om service te leveren van een hoge kwaliteit tegen minimale operationele kosten.

Werkzaamheden

Wij helpen u met de volgende werkzaamheden:

- ➔ Uitvoeren interviews met directie, management en medewerkers
- ➔ Vastleggen huidige werkwijze (A)
- ➔ Vastleggen gewenste werkwijze (B)
- ➔ Uitvoeren verschillenanalyse tussen huidige (A) en gewenste (B) werkwijze
- ➔ Installeren klantenservice software
- ➔ Inrichten pilot op basis van gewenste werkwijze (B)
- ➔ Voorbereiden beslisdocument voor directie
- ➔ Opstellen implementatieplan voor implementatie klantenservice software
- ➔ Uitvoeren implementatie klantenservice software
- ➔ Begeleiden testtraject klantenservice software
- ➔ Begeleiden Go-Live klantenservice software en verlenen nazorg
- ➔ Overdracht aan beheerorganisatie

Hoe kunnen we u nog meer van dienst zijn?

- ➔ Programma en project management
- ➔ Management van grote en complexe programma's en projecten
- ➔ Interim management
- ➔ Project Portfolio Management
- ➔ Programma en project bureaus
- ➔ Software selectie & implementatie
- ➔ Data audit, analyse en migratie
- ➔ Proces (her)ontwerp
- ➔ Proces optimalisatie
- ➔ Business Consultancy

Info over producten en diensten

Wilt u meer weten over het verbeteren van uw klantenservice of helpdesk processen?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor een presentatie over het verbeteren van uw klantenservice of helpdesk processen

Advies Bevers B.V.

Alex van Dam

Telefoon: +31 6 515 20 480
Fax: +31 84 210 03 04
Email: info@adviesbevers.nl



Aan de inhoud van deze nieuwsbrief kunnen geen rechten worden ontleend

© Advies Bevers B.V., November 2012