

CRM – Customer Relationship Management en Contact Centers zijn al sinds het begin van de jaren '90 aan elkaar verbonden. De integratie van de IT industrie en de Telecommunicatie industrie heeft zijn vruchten afgeworpen en heeft door middel van CTI – Computer Telefonie Integratie voor veel organisatie mogelijkheden gegeven om in het Contact Center eenvoudig informatie van klanten, storingen, orders etc. ter beschikking te stellen aan de medewerkers. Het doel? Customer Satisfaction ofwel het leveren van optimale dienstverlening naar de klant, één van de weinige echt relevante differentiators in de markt.

De praktijk van vandaag de dag is echter dat veel organisaties de technische infrastructuur en middelen nog niet optimaal hebben ingezet. Fusies of overnames, nieuwe systemen, consolidatie van operaties of zelfs nog eenvoudiger, plannen voor nieuwbouw zijn vaak blokkades voor het inrichten van een nieuwe omgeving. Maar tegelijkertijd zijn het ook vaak dit soort momenten waarop herbezinning mogelijk is. Momenten waarop het introduceren van een nieuwe infrastructuur, applicaties of consolidatie van meerdere systemen in één platform, hét ultieme moment is.

Ecotel Business Solutions heeft 20 jaar ervaring in de ICT industrie waaronder meer dan 10 jaar specialisatie in CRM en Contact Centers. Op basis van het aanbod van belangrijke vendors als Avaya, Cisco, Nortel, Mitel, Microsoft, SAP en Oracle kan Ecotel u helpen bij het maken van een keuze op basis van uw bedrijfsprocessen, gewenste functionaliteit en technische infrastructuur.

Ook als u nog niet alle functionaliteit beschreven heeft kunnen wij u van dienst zijn met het schrijven van een pakket van eisen en wensen. Doordat wij tevens over een grote hoeveelheid ervaring beschikken, opgedaan aan de leverancierskant, weten wij hoe de leveranciers naar uw pakket van eisen en wensen kijken en hoe zij hierop reageren.

Maar na het maken van de keuze bent u er nog niet. Het opstellen van een dienstverlenings contract en een koopovereenkomst is een vak apart. Immers u wilt niet te veel betalen maar wel een leverancier die bereid is voor u een probleem op te lossen. Juridische valkuilen en boete maatregelen gaan idealiter hand in hand met een resultaat verplichting van de leverancier.

Heeft u tevens de implementatie een eigen project manager nodig? Ook dan zijn wij u graag van dienst. Eén van de belangrijkste succesfactoren voor het slagen van een project is het afstemmen van het verwachtingspatroon tussen gebruikers en de leverancier. De interim project manager borgt dit proces voor u.

Ecotel biedt een totaal pakket aan dienstverlening, van pakket/systeem selectie tot implementatie begeleiding, maar kan u ook van dienst zijn bij één of meerdere stappen in het proces. Indien u een dergelijk tijdelijk project wilt opstarten maar de juiste mensen niet heeft, of niet kunt vrijmaken, zijn wij u graag van dienst.