

# Customer Experience

Ett väl fungerande kontaktcenter säkrar inte bara kostnadseffektivitet, bra servicenivåer och höga lösningsgrader.

Kundservice i världsklass bidrar även till att utveckla affären genom nöjda kunder och merförsäljning.

Med B3IT får du en professionell partner som hjälper dig att snabbt bygga upp eller vidareutveckla ett kontaktcenter med bättre uppföljning av mål och affärsnytta.

B3ITs seniora konsulter utvecklar verksamheten i kontaktcenter genom att transformera teknik- och produktionsdrivna kontaktcenter till ett multikanal kontaktcenter med utgångspunkt från både kundbehov och kundupplevelse.

Ett modernt kontaktcenter måste klara utmaningen att möta både interna krav på standardiserade processer och kostnadseffektiva storskaliga lösningar, *samtidigt* som kunderna förväntar sig att kundupplevelsen och kunderbjudandet i allt högre utsträckning ska vara individuellt anpassat.

Det som ofta hindrar företagen från att dra full affärsnytta av en plattformsinvestering är att arbetssätt och processer inte utvecklas i samma takt.

Verksamhetens arbetsmetodik måste utvecklas utifrån ett kundperspektiv och inte från ett tekniskt perspektiv, för att möjliggöra en optimal hantering av de samlade kundservicekontakterna.

## Varför B3IT?

B3IT är experter inom kontaktcenterunik verksamhetsutveckling.

Genom att analysera teknik, processer, arbetsmetodik och roller kan vi hjälpa dig med såväl transformationsplan som själva omvandlingen av din kundservice.

Vid implementation av kontaktcenterlösningar är vi "klistret" mellan verksamhet och IT. Verksamhetens krav bestämmer och ska alltid ligga till grund för utvecklingen av kontaktcenterplattformen.

Vi fungerar som en aktiv partner och länk mellan teknikleverantören och verksamheten för att säkerställa att alla krav förverkligas på bästa sätt.

**Ta gärna kontakt med oss på B3IT så berättar vi mera om hur du kan utveckla din kontaktcenterverksamhet.**

Birgitta Jelvin  
birgitta.jelvin@b3it.se  
Tel: 073-423 18 16

Johan Bjurström  
johan.bjurstrom@b3it.se  
Tel: 070-731 0020

## Kunskapsområden

- Kontaktcenter
- Självbetjäning
- Verksamhetsutveckling
- Projektledning
- Förändringsledning
- Kravhantering
- Rådgivning
- Förstudie
- Upphandling