ER Call Center
+49 151 11139589
+389 71 255640
info@er-callcenter.de
www.er-callcenter.de

ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje · Ho Shi Min nr. 309 B · Skopje-Butel · Nordmazedonien

DE

ER Call Center · Projekt-Onboarding

Vom Briefing bis zum kontrollierten Go-Live

Ein stabiler Projektstart beginnt mit einem sauberen Scope und klaren Verantwortlichkeiten. Unser Onboarding trennt fachliche Freigabe, Setup, Schulung und produktiven Start.

Projektablauf

01 · Bedarf & Scope Zielgruppe, Aufgaben, Volumen, Servicezeiten, Ergebnisdefinition und fachliche Grenzen festlegen.

02 · Setup Gesprächsleitfaden, Statuslogik, Datenfelder, Rückrufe, Wiedervorlagen und Eskalationen definieren.

03 · Schulung & Test Projektbriefing, Tool- und Prozessschulung, Testkontakte, QA-Kriterien und Freigabe durchführen.

04 · Go-Live Kontrollierter Produktivstart mit Monitoring, Tagessteuerung und klarer Eskalationslogik.

05 · Optimierung QA, Coaching, KPI, Reporting und Kapazität anhand der Projektergebnisse laufend anpassen.

Vor Go-Live geklärt

- Rollen und Zugriffsrechte
- Pflichtangaben und Gesprächsgrenzen
- Status, Rückrufe und Folgeaktionen
- KPI, Report-Frequenz und Ansprechpartner

> Go-Live erfolgt erst nach abgestimmtem Projektsetup und fachlicher Freigabe.

ER Call Center
+49 151 11139589
+389 71 255640
info@er-callcenter.de
www.er-callcenter.de

ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje · Ho Shi Min nr. 309 B · Skopje-Butel · Nordmazedonien

SQ

ER Call Center · Onboarding i projektit

Nga briefingu deri te Go-Live i kontrolluar

Një fillim stabil i projektit nis me scope të qartë dhe përgjegjësi të përcaktuara. Onboarding-u ynë ndan miratimin profesional, setup-in, trajnimin dhe startin produktiv.

Procesi i projektit

01 · Nevoja & Scope Përcaktohen grupi i synuar, detyrat, volumi, orari, rezultatet dhe kufijtë profesionalë.

02 · Setup Përcaktohen skripti, logjika e statusit, fushat e të dhënave, rikthimet, kujtesat dhe eskalimet.

03 · Trajnim & Test Zhvillohen briefingu, trajnimi për sistemin dhe procesin, kontaktet testuese, kriteret QA dhe miratimi.

04 · Go-Live Start produktiv i kontrolluar me monitoring, menaxhim ditor dhe logjikë të qartë eskalimi.

05 · Optimizim QA, coaching, KPI, raportimi dhe kapaciteti përshtaten vazhdimisht sipas rezultateve.

Para Go-Live sqarohen

- Rolet dhe të drejtat e aksesit
- Informacionet e detyrueshme dhe kufijtë e bisedës
- Statuset, rikthimet dhe veprimet pasuese
- KPI-të, frekuenca e raportimit dhe kontaktet përgjegjëse

> Go-Live bëhet vetëm pas setup-it të dakorduar dhe miratimit profesional.

ER Call Center
+49 151 11139589
+389 71 255640
info@er-callcenter.de
www.er-callcenter.de

ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje · Ho Shi Min nr. 309 B · Skopje-Butel · Nordmazedonien

MK

ER Call Center · Проектен onboarding

Од briefing до контролиран Go-Live

Стабилен проектен старт започнува со јасен scope и дефинирани одговорности. Нашиот onboarding ги одвојува стручната потврда, setup-от, обуката и продуктивниот старт.

Проектен процес

01 · Потреба & Scope Се дефинираат целната група, задачите, обемот, работното време, резултатите и стручните граници.

02 · Setup Се дефинираат скриптата, статус логиката, полињата за податоци, повратните повици, потсетниците и ескалациите.

03 · Обука & Тест Се спроведуваат briefing, обука за систем и процес, тест контакти, QA критериуми и одобрување.

04 · Go-Live Контролиран продуктивен старт со monitoring, дневно управување и јасна ескалациска логика.

05 · Оптимизација QA, coaching, KPI, известувањето и капацитетот постојано се прилагодуваат според резултатите.

Пред Go-Live се разјаснуваат

- Улоги и права за пристап
- Задолжителни информации и граници на разговор
- Статуси, повратни повици и следни активности
- KPI, фреквенција на известување и одговорни контакти

> Go-Live се реализира само по договорен setup и стручна потврда.