

ÜBERSICHT LEISTUNGSSPEKTRUM PERFORMANCE SUPPORT

Das Institut für Customer Experience Management (i-CEM) bietet seit 2011 umfassendes und aktuellstes Expertenwissen zum Thema Kundenerfahrungen. Schwerpunkt ist die Verbesserung von Kundenservice.

Die Verbesserung und die Gestaltung von Kundenerfahrungen durch kompetenten Service ist eine übergreifende und integrative Aufgabe, die bei den Mitarbeitern beginnt.

Die Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitern ist darum ein Schwerpunkt unserer Tätigkeiten.

Unsere Kompetenz wird mit eigenen Mitarbeitern und Partnern geboten und durch ein Netzwerk von Know-how-Trägern, Trainern, Entwicklern und Beratern gestützt. Einen Überblick bietet unser Internetauftritt unter www.i-cem.de.

Durch die Bündelung dieser Kompetenzen bieten wir ein komplettes Lösungspaket u.a. zur optimalen Gestaltung und Steuerung der Ausbildung Ihrer Mitarbeiter.

Hier beraten wir, wir erstellen Konzepte, unterstützen bei der Technologieauswahl, wir entwickeln elektronische Lernangebote (Lern- und Informationsplattformen) sowie Lerninhalte (Content) und wir trainieren, coachen und optimieren bzw. wir arbeiten als Autoren und Redaktion.

RELEVANTE THEMEN

Im Mittelpunkt unserer Arbeit im Bereich der Mitarbeiteraus- und -fortbildung stehen Konzepte, Inhalte, Ressourcen und Hilfsmittel, die Mitarbeiter immer dann unterstützen, wenn sie Hilfe benötigen („Moment of Need“).

Diese Hilfestellungen integrieren sich nahtlos in den Arbeitsprozess. Inhalte und Umfang der abgerufenen Informationen bestimmen die Mitarbeiter selber, genauso wie sie die genutzten Medien und die Dauer der Beschäftigung mit den Lernangeboten selbst festlegen.

Mit dieser Orientierung fördern wir individuelles Lernen als Prozess im Arbeitsalltag. In diesem Umfeld bieten wir alle Leistungen von der Beratung bis zur Produktion von Content an und wir bringen unsere umfangreichen Erfahrungen aus unterschiedlichen Kundenprojekten ein.

Je nach Ziel und Konstellation setzen wir die passenden Mitarbeiter ein. Dadurch ist sichergestellt, dass das entsprechende Know-how auch der Telekom Deutschland zur Verfügung gestellt wird.

ROLLOUTS

Wir haben in vergangenen Jahren Rollouts zu verschiedenen IT-Anwendungen (Siebel, Salesforce, SAP) in mittelständischen und großen Unternehmen vorbereitet und betreut.

Hierzu gehören die Sichtung und Abbildung von verschiedenen neuen Inhalten (Produkte oder Prozesse) und wesentliche weitere Aufgaben wie die Erstellung von Schulungskonzepten, Projektmanagement, Budgetkontrolle, Trainerbetreuungen und Trainings bzw. Coachings, Qualitätskontrolle, Produktion und Anpassung von Medien / Unterlagen (Online-Content, Print), Lerntests u.v.m.

Neben CRM-Themen sind uns auch soziale Medien vertraut wie etwa „Jive“ (im Einsatz bei der DT AG).



Institut für Customer Experience Management

NATIONALE / INTERNATIONALE PROJEKTE

Diese Projekte wurden in Deutschland (div. Telkos, Medizintechnik, Pharma, Luftfahrt, Handel, Logistik), Europa (Automobil, div. Telkos, Medizintechnik, Pharma, Logistik) oder global (Automobil, Automobilzulieferer, Medizintechnik, Pharma) durchgeführt.

Die Arbeit in internationalen Teams bzw. im interkulturellen Umfeld ist den Mitarbeitern ebenfalls vertraut.

MITARBEITER

Unsere Mitarbeiter verfügen über umfangreiche Projekterfahrungen. Sie kombinieren jeweils verschiedene Disziplinen wie etwa Fachwissen mit IT-Kenntnissen oder Programmierkenntnisse mit konkreten Branchenerfahrungen.

Wir entwickeln und bedienen Content Systeme und produzieren somit Medien und redaktionelle schlüsselfertig Inhalte von Konzept bis zum Schlusslektorat. Das tun wir in 12 Sprachen.

IHRE ANSPRECHPARTNER:

Frank Otto
+49-173-7064495
frank.otto@i-cem.de

Rainer Kolm
+49-151-52572131
rainer.kolm@i-cem.de