

I en värld där kraven från kunderna och trycket från konkurrenterna ökar ställs det allt högre krav på kundservice- och supportfunktioner i verksamheten. Kundservice är inte längre bara en kostnad för verksamheten, det är ett av de viktigaste vapnen i kampen om kunden.

Bra kundservice är ett naturligt stöd till en framgångsrik verksamhet och förbättrar era kundrelationer. Att ge bra service är ofta skillnaden mellan att få/behålla en kund eller att mista den. Våra konsulter arbetar nära kunden för att etablera och utveckla effektiva kundservice- och supportfunktioner. Vår erfarenhet hjälper oss att tolka och förstå kundens behov för att säkerställa att vi alltid skapar verklig förändring och mätbara resultat i våra kunders organisation.

Vårt erbjudande

Imentum erbjuder kvalificerade konsultinsatser inom kundserviceområdet. Våra konsulter har en gedigen och mångårig erfarenhet av arbete inom service och supportområdet både från att utveckla befintliga organisationer samt leda arbete under uppbyggnaden av stora komplexa lösningar. Vi vet vilka krav som ställs på dagens call- och kontaktcenter och hur vi skall kunna hjälpa dig att utveckla en framgångsrik verksamhet.

Vi skräddarsyr varje uppdrag efter era behov med utgångspunkt från de specifika möjligheter och problem ni står inför.

Imentum kan tillföra er organisation kunskap och "best practice" från en rad olika branscher, däribland:

- Industri
- Läkemedel
- Myndigheter
- Media

Tjänster

Imentums tjänsteutbud inom kundservice och support består av ett antal områden. Dessa kan kombineras och anpassas för att passa kundens behov.

Exempel på tjänster:

- Förstudie/analys
- Processkartläggning
- Verksamhetsutveckling
- Kravställning
- Operativ ledning
- Projektledning

Förstudie/analys

Inom en organisation finns oftast en mycket omfattande kunskap och goda idéer om nuläge, förändringspotential och önskat läge. Men det är vanligt att de är spridda på enskilda individer, och det kan vara svårt att beskriva dem och uppnå en gemensam syn. Med förstudie/analys hjälper Imentum er organisation att frigöra, strukturera och utveckla kunskapen och idéerna. Resultatet från verksamhetsanalysen blir en beskrivning av nuläge och önskat läge och en övergripande plan för hur man skall ta sig från det ena till det andra.

Processkartläggning

Ett av de bästa sätten att hitta effektiviseringsmöjligheter i en verksamhet är att genomföra en processkartläggning. Genom kartläggningen kan man se var det är möjligt att göra effektiviseringar vilket leder till möjlighet att spara både pengar, tid och öka kvalitét och service i verksamheten.

Imentums konsulter har stor erfarenhet från detta och kan som utomstående gå in i verksamheten för att kartlägga processerna och hjälpa kunden att hitta effektiviseringsmöjligheterna.

Imentum är ett konsultföretag med kontor i Linköping, Lund, Stockholm och Uppsala.

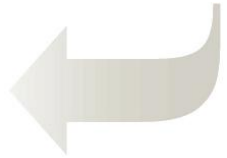
Våra kunder är framför allt affärsdrivande verk, myndigheter och större företag.

Imentum erbjuder konsulttjänster och produkter inom:

- **Verksamhetsutveckling**
- **Systemutveckling**
- **Informationssäkerhet**

Besök oss på www.imentum.se





Verksamhetsutveckling

Det kan vara svårt att på egenhand utveckla och effektivisera den egna verksamheten. Imentum kan här hjälpa dig som kund att driva denna utveckling för att hitta långsiktiga effekter som gör skillnad. Vi hjälper våra kunder att implementera effektiva arbetssätt, mätningar och målstyrning.

Kravställning

Effektiva stödsystem är viktigt för att verksamheten skall fungera. Våra konsulter hjälper dig som kund att kartlägga verksamhetens krav inför upphandling av tekniska stödverktyg så att tekniken stödjer verksamheten och inte tvärt om.

Operativ ledning

Våra konsulter erfarenhet gör att vi också kan åta oss uppdrag där vi går in som operativ ledning för en kundservice eller supportfunktion för att effektivisera och utveckla verksamheten.

Vill ni som kund arbeta med att öka den egna personalens kompetens inom verksamhetsutveckling, har Imentum också goda erfarenheter av att ta rollen som mentor och coach.

Projektledning

För att säkra ett effektivt genomförande av verksamhetsutvecklingen, kan Imentum dessutom erbjuda projektledningstjänster, hela vägen från förstudie till implementering.

Välkommen att kontakta oss!

VD Per-Olof Fahlander: 0708-38 26 50

www.imentum.se

Mejl till info@imentum.se

Linköping: 013-342 04 00
Lund: 0708-18 53 54
Stockholm: 08-21 20 28
Uppsala 018-65 48 00

Imentum är ett konsultföretag med kontor i Linköping, Lund, Stockholm och Uppsala.

Våra kunder är framför allt affärsdrivande verk, myndigheter och större företag.

Imentum erbjuder konsulttjänster och produkter inom:

- **Verksamhetsutveckling**
- **Systemutveckling**
- **Informationssäkerhet**

Besök oss på www.imentum.se

