

eDialog

Innføring

eDialog24 AS

Avd. Trondheim
Ingvald Ystgaards vei 23
7047 Trondheim

Telefon
+47 73 89 48 00

Avd. Oslo
Hovfaret 17B
0275 Oslo

E-post:
edialog24@sentinel.no

Innhold

Innledning 3

Generelle spørsmål ved innføring av eDialog24 3

Innledning

Ved innføring av eDialog24 Chat eller forbedret støtte for andre kommunikasjonskanaler som f.eks. e-post, sms, er det viktig at både leverandør av systemløsning og kompetanseutviklingstiltak og egen virksomhet har samme forståelse av hva man ønsker å oppnå. Økt salg, bedre kundeservice eller større tilgjengelighet kan være gode målsettinger. For å oppnå dette er det avgjørende å ha en god forankring i virksomheten. Basert på erfaringer fra tidligere leveranser har vi derfor satt opp en del grunnleggende spørsmål i sammenhengen:

Generelle spørsmål ved innføring av eDialog24

- Hva er **overordnet målsetting** med innføringen av eDialog24?
- Hvilke **kundeløfter** ønsker man å gi til kundene i de kanalene som etableres og/eller styrkes?
- Hva ønsker dere å måle på og **hva er kriteriene for** at innføring av eDialog24 skal være en **suksess**?
- Hvilke **type henvendelser** og **kundegrupper/segmenter** skal besvares?
- Hvilke **policyer, rutiner** og **organisering/bemanning** ønsker man?
- Hva slags **opplæring og kompetanse** ønskes gitt til brukere med ulike roller og grad av kundekontakt?
- Ønskes det en **testperiode, egentrening** og **evaluering** før produksjon. Ønskes det støtte til slik "profesjonalisering" **før lansering**?
- Hvordan skal eDialog24 **passer inn i forhold til øvrige forretningskritiske systemer**?
- Trenges det **tekniske tilpassninger før tjenesten settes i produksjon**, for eksempel for å sikre best mulig arbeidsprosesser?
- Hvordan ønsker dere at tjenesten **installeres/rulles ut og driftes** (SaaS, ASP/leid server eller egen drift)?
- Hvilke krav har man til en **sikker løsning** (sikker pålogging/autentisering, sikker kommunikasjon, sikker lagring)?
- Hvilke krav har man i forhold til håndtering av **personsensitiv informasjon**?
- Hvordan skal tjenesten **lanseres** og (hvordan) skal den **profileres**?
- Gjøres det **tiltak** for å **flytte kundene til riktig/"optimal" kommunikasjonskanal**? Hvilke har man vurdert?
- Er planlagt **løpende oppfølging og evaluering av løsningen**? Ønskes det bidrag fra leverandøren for å sikre **kvalitet over tid**?
- Ønskes **tiltak og integrasjoner** som skaper bedre rutiner og arbeidsflyt? Hvilke blir viktige fra starten av prosjektet og hvilke kan avventes til man nærmere har fått dokumentert det faktiske behovet?