




Dovolujeme si Vás tímto pozvat na seminář  
**„Evropský standard pro kontaktní centra“**,  
který se koná dne 15. června 2011 v hotelu Čechie, Praha 8

Vznikl evropský standard pro kontaktní centra. Už jste o něm určitě slyšeli. Ano, narodila se nová evropská norma, která se týká kvality fungování kontaktních center.

Možná Vás rovnou napadá, že norem už je až moc. Přijměte pozvání se téhle novince podívat pod kůži. Beze všech oficialit, zcela kriticky. Uděláte si názor, zda Vás má nebo nemá zajímat. Probereme společně její status, ale i praktický obsah. Zatím nikdo v České republice se certifikovat nenechal.

Možná i proto je to neznámá veličina.

Pojďte ji společně s námi prozkoumat a zjistit, jak Vás může ovlivnit. OpenOne není v roli certifikační autority a nebude Vás získávat pro myšlenku nechat se certifikovat. Jde nám o odborné otevření problematiky a její otevřenou diskuzi ve skutečném detailu. Nebudeme se dlouze bavit o pozadí normy, ale o jejím obsahu a požadavcích.

 V rámci semináře Vám navíc představíme vlastní řešení znalostní báze – OnePlace, které umožňuje uživatelům z jednoho místa velmi rychle najít všechny požadované informace. Schopnost rychle poskytovat zákazníkům (ale i zaměstnancům) kvalitní, komplexní a aktuální informace je jedním z klíčových faktorů ovlivňujících úspěch společnosti. Jelikož jsme si toho dobře vědomi, vyvinuli jsme vlastní řešení znalostní báze, které kromě vlastního poskytování informací, pokrývá i celý proces vytváření a vkládání těchto informací a reporting nad jejich využíváním a hodnocením koncovými uživateli. Řešení OnePlace již využívají společnosti ČSOB, ČEZ a RWE.

#### **Časový harmonogram:**

- 8.30 - 9.00 registrace
- 9.00 - 9.10 úvod a přivítání
- 9.10 - 10.45 evropská norma pro kontaktní centra - prezentace a diskuse
- 10.45 - 11.00 přestávka
- 11.00 - 12.00 představení znalostní báze OnePlace - prezentace a diskuse
- 12.00 - 13.00 oběd

#### **Cena: 990,- Kč bez DPH**

V ceně semináře je zahrnuto občerstvení a oběd.

*Prosíme Vás o registraci **ZDE**. Při registraci do 6. 6. 2011 je vstup druhé osoby na seminář ZDARMA.*