



Martin Kočí
Obchodní a marketingový ředitel

EDITORIAL

Vážení obchodní přátelé,
je za námi první půlrok roku 2011. Uběhl jako voda a před většinou z nás jsou letní dovolené, na které se určitě velmi těšíme. Pro všechny z nás to bylo náročné období a pro mne osobně na nové pozici ve společnosti OpenOne i velmi zajímavé.

Setkal jsem se s většinou z vás, měl jsem možnost vidět vaše platformy a naslouchat vašim požadavkům. Společně jsme absolvovali několik seminářů týkajících se velmi zajímavých témat, jako jsou např. Zpracování mailové komunikace, Znalostní báze či Nová evropská norma pro kontaktní centra. Hodnocení, která jste nám zpětně poskytli a velice si jich vážíme, nám potvrdila, že tato témata jsou pro vás zajímavá, a že se ubíráme správnou cestou. Dále bylo realizováno mnoho zajímavých projektů se společnostmi Česká pojišťovna, Air Bank, Pražská energetika, E.ON, RWE, Essox, ČEZ ICT Services, Československá obchodní banka, AEGON, UNIQA a dalšími. Díky vám to byl pro OpenOne velmi úspěšný půlrok a věříme, že takovým byl i pro vás. Děkuji vám za úspěšnou spolupráci jménem celého týmu OpenOne.

Přejeme vám příjemné i úspěšné léto a nádhernou dovolenou.

Podpora zahájení činnosti Aktivního týmu Pražské energetiky a.s.



Konzultační tým OpenOne zajišťuje odbornou podporu a poradenství zaměřené na efektivní zahájení činnosti Aktivního telefonního týmu společnosti Pražská energetika. Tento tým se bude věnovat akviziční a retenční činnosti. Součástí spolupráce je nastavení procesů a také tvorba skriptingu, argumentace i podpora školení. V rámci spolupráce jsou rovněž definovány ukazatele KPIs a jejich převod do odměňování jednotlivých členů Aktivního týmu. Spolupráce probíhá v těsné součinnosti s interním týmem PRE. Cílem spolupráce je profesionální zavedení fungování Aktivního telefonního týmu a vybudování jeho nezastupitelné pozice v obchodním plánu společnosti PRE.

Odborný seminář k evropské normě pro kontaktní centra

Konzultační tým OpenOne připravil odborný seminář týkající se problematiky nové evropské normy pro kontaktní centra. V rámci semináře se zájemci dozvěděli jaké je podrobné složení požadavků této normy. Kriticky důležité požadavky byly diskutovány z provozního hlediska. Stranou nezůstaly ani otázky k praktické realizaci certifikace. OpenOne se snaží být v této oblasti odborným garantem a pomocníkem pro manažery kontaktních center. Pokud k tomuto tématu vznikne na trhu potenciál pro další diskuze, bude OpenOne určitě u toho.

Portál pro podporu distribuce v RWE rozšířen o nové funkcionality



Společnost OpenOne nasadila koncem června tohoto roku do RWE další změnové požadavky související s úpravou legislativy k 1.7.2011 a sice funkcionality spojené s možností podání žádosti o rezervaci distribuční kapacity či s podáním žádosti o ukončení, resp., přerušení distribuce plynu.

Poradenství při startu nové retailové banky Air Bank



Skupina PPF se dohodla s OpenOne na spolupráci při budování zákaznického servisu nové vznikající retailové banky Air Bank. Konzultanti OpenOne pomáhají společnosti Air Bank jak se samotným projektovým vedením spuštění zákaznického servisu, tak i s řadou konkrétních činností souvisejících s plánováním a rozhodováním o dalším postupu v rámci projektu a koordinací i kontrolou jednotlivých aktivit. V rámci spolupráce jsou pokryty všechny aspekty budování zákaznického servisu: pracovní postupy, IT systémy, provozní řízení, lidské zdroje, reporting, spokojenost zákazníka a spolupráce s externími call centry. V rámci budování zákaznického servisu se neřeší jen procesy příjmu požadavků zákazníků, ale také procesy aktivního oslovování klientů. Důraz je kladen na přímé komunikační kanály a na velmi vysoce ceněný vztah se zákazníkem.

Bank of The Green

Golfový tým OpenOne, doplněný o posily z řad zákazníků, se umístil se ziskem 71 bodů na čtvrtém místě v kategorii partnerů. Hlavní cenu v kategorii bank si z turnaje, který se konal v krásném prostředí hradu Karlštejn, odnesl tým Raiffeisenbank.

Uniqa přechází na platformu OneSolution



Společnost OpenOne převedla stávající funkcionality pro proces registrace škodných událostí (RSU) a celé workflow pro podporu produktu MedUniqa na platformu OneSolution, která je postavena na architektuře webové aplikace. V rámci migrace došlo i k optimalizaci registračních procesů a tudíž také ke zrychlení a celkovému zefektivnění práce operátorů call centra. Společnost Uniqa plánuje úplný přechod na tuto novou platformu do konce června tohoto roku.