



Martin Kočí
Obchodní a marketingový ředitel

EDITORIAL

Vážení obchodní přátelé,

víte, proč je důležité hledat čas pro další rozvoj služeb a řešení, které všichni poskytujeme našim klientům? Ověřil jsem si, že právě proto, že čas je hlavní konkurenční výhodou. Přesněji řečeno jeho využití. Času máme všichni stejně, ale lišíme se v tom, jak a pro co jej použijeme. Občas se zdá, že rezervy už ani nemohou být. Já jsem je například u sebe našel v dopravě. V dopravě do kanceláře, na schůzky i za zábavou. Již nepoužívám auto, ale MHD a vlak, nedokázal jsem si to představit, ale funguje to skvěle. Ano, je to o prioritách. Mojí prioritou je nacházet nové myšlenky a názory. Proto na cestách hodně čtu, hledám tak inspiraci, jak věci dělat lépe a efektivněji. V poslední době mě hodně zaujaly a inspirovaly dvě knihy. První z nich je „Restart“ od autorů Frieda Jasona a Hanssona Davida Heinemeiera a druhou je „Svět je plochý“, kterou napsal Thomas L. Friedman. Z knihy „Svět je plochý“ vám nabízím zajímavý úryvek „[Víte, jak to hučí v indickém call centru?](#)“ :-)

S pozdravem

Analýza využití pracovní doby v Mondial Assistance



Konzultační tým OpenOne dokončil nezávislé zhodnocení provozu kontaktního centra společnosti Mondial Assistance. Bylo provedeno kompletní zhodnocení aktuální situace z pohledu využití pracovní doby v oddělení technické asistence, důraz byl položen na práci s informacemi - především na jejich efektivní využívání. Součástí výstupu spolupráce je i porovnání s Best Practice v rámci současného trhu servisních kontaktních center.

E.ON - Rozvoj stávajícího řešení OneSolution – 2. etapa



Implementační tým softwarové divize OpenOne pracuje na 2. etapě rozvoje funkcionalit řešení OneSolution, které bylo implementováno ve společnosti E.ON. Aktuálně je realizován vývoj podpůrného procesu Správa jednotné fronty, která supervizorům umožní komfortnější řízení fronty. Změna bude spočívat v možnosti předání zákaznických požadavků k řešení konkrétním operátorům. V rámci rozvoje je dále realizováno rozhraní na systém SAP, přes které budou získávány informace o počtech a typech webových požadavků, jež jsou určeny k ručnímu zpracování. Informace budou interpretovány rozšířením stávajících reportů zobrazujících data o počtech příchozích požadavků zákazníků napříč offline komunikačními kanály. Tyto informace poslouží pro efektivnější řízení kapacit CC.

Koncepce přímého prodeje UniCredit Leasing



Společnost UniCredit Leasing si zvolila dlouholeté znalosti a zkušenosti konzultantů společnosti OpenOne pro vytvoření koncepce přímého prodeje společnosti. Koncepce bude obsahovat postup a podmínky pro vytvoření nového přímého prodejního kanálu. Mezi hlavní cíle patří zvyšování loajality zákazníků, aktivní oslovování současných zákazníků s nabídkou prodeje dodatečných produktů, aktivní práce se zákazníky na konci obchodního vztahu a aktivní využívání zákaznických kontaktů k dalšímu prodeji.

Rozvoj řešení OpenOne

Vývoj řešení OnePlace a OneMail pokračuje po stanovené roadmapě. Představujeme nové funkcionality, které jsou dostupné v nových verzích.

OnePlace – znalostní báze:

- **Definice práv skupin uživatelů na kategorie stromové struktury** - umožňuje sestavit pro každé oddělení nezávislé stromy a jednoduchým způsobem řídit přístup různých skupin uživatelů k informacím.
- **Barevné štítky** - umožňují seskupení témat se stejnými vlastnostmi, které posléze umožňují dle štítků témata vyhledávat a třdit.
- **Definice šablon** - umožňují v rámci obsahu tématu definování šablon.

OneMail – zpracování mailů:

- **Ergonomičtější vzhled desktopu** - zlepšuje orientaci operátora v informacích na obrazovce.
- **Vylepšená komunikační historie** - poskytuje jak souhrnné, tak detailní informace o životním cyklu požadavku v systému (tzn. od přijetí e-mailu, odeslání notifikací, žádostí o konzultace či doplnění, přes detaily o práci operátora v rámci jednotlivých řešení až po konečnou odpověď zákazníkovi).
- **Zjednodušené podpůrné procesy** - zrychlují správu celého řešení (správu uživatelů, práv, komunikací, atd.).

OneMail i OnePlace je možno jednoduše vyzkoušet přímo v prostředí zákazníka v rámci [proof of concept](#).

Řízení kontaktního centra ve špičkách



Konzultační tým OpenOne pomáhal vedení kontaktního centra společnosti E.ON provádět praktické kroky zaměřené na optimalizaci zvládnání špiček volání způsobených sezónními a technologickými vlivy. Prostor pro optimalizaci byl hledán napříč logikou a funkcionalitou kontaktního centra, provedeny byly zcela konkrétní kroky s přímým vlivem na výsledky.

Odborné manažerské školení v ING



Společnost OpenOne připravila na míru odborné manažerské školení pro klíčové osoby zodpovědné za řízení zákaznických služeb v ING bance v České republice. Školení bylo zaměřeno na funkcionalitu kontaktních center v kontextu celé firmy a na praktické řízení kontaktních center pro dosahování vysoké efektivity a spokojenosti zákazníků.

Zahájení implementace znalostní báze OnePlace ve společnosti AEGON



OpenOne zahájila implementaci řešení znalostní báze OnePlace pro kontaktní centrum společnosti AEGON. Hlavním cílem je zkvalitnění obsluhy zákazníků a obchodních zástupců. Řešení znalostní báze umožní operátorům rychle vyhledat informaci s jistotou, že informace je správná a platná. Garantům jednotlivých informačních kategorií pak umožní řízeně vytvářet nové a upravovat stávající informace. AEGON patří mezi největší světové společnosti v oblasti životního pojištění, penzijního připojištění a investic.

Analýza potenciálu Service-to-Sales procesu České pojišťovny



Na přelomu roku začali konzultanti OpenOne provádět hloubkovou analýzu procesu prodeje na servisních příchozích hovorech zákazníků České pojišťovny. Analýza pokrývá všechny oblasti ovlivňující výsledky tohoto procesu. Výstupem bude identifikace konkrétních doporučení, jejíž aplikací dojde k navýšení prodejních výsledků komunikačního centra.

Semináře - čtvrtek v call centru

OpenOne pokračuje v pořádání úspěšných seminářů o praktických zkušenostech a řešeních v kontaktních centrech i v roce 2012. V letošním roce se můžete těšit na měsíční cyklus seminářů zaměřených na konkrétní téma kontaktního centra:

- Každý měsíc jeden seminář zaměřený na konkrétní téma kontaktního centra
- V rámci každého semináře představíme jedno ze zajímavých call center a to přímo jeho manažerem.
- Seminář bude obsahovat loni velmi populární workshop, kde budeme společně diskutovat aktuální trendy a zkušenosti.
- Zakončení společným obědem účastníků, velmi vhodným pro „networking“ účastníků, jejich seznamování a nezávazné odborné diskuse.
- Počet účastníků bude omezen na max.20 osob.

„Tématem únorového semináře 23. 2. 2012 od 9.00 v Praze je zpracovávání e-mailů, dopisů, webových formulářů, SMS zpráv, odchozích hovorů, interních i externích úkolů. Neboli všeho „netelefonického“.“

V rámci semináře představí komunikační centrum České pojišťovny pan Miroslav Havlíček, ředitel odboru komunikačního centra. Přihlásit se můžete [ZDE](#)