



EDITORIAL

Společnosti, které se chtějí kvalitně a efektivně starat o své zákazníky, nemají vůbec jednoduchou situaci. Sladit zdánlivě protichůdné představy a očekávání je pro ně velkým úkolem, ale i velkou výzvou a příležitostí. Zákazníci se chtějí dovolat hned, chtějí odpověď na e-mail či dopis obratem. Chtějí mít komunikaci jednoduchou, bez nutnosti sdělovat informace, které o nich již společnost ví, natož opakovaně. Chtějí dostat správné a jednoznačné informace. Zaměstnanci kontaktních center, typicky operátoři či pracovníci Back office, chtějí mít rychle přístupné informace, kvalitní pomůcky a užitečné nástroje, aby toto vše uměli a mohli zákazníkům zajistit. Chtějí být spravedlivě ohodnoceni podle toho, jak jsou výkonní, schopní a dobří. Tzv. ekonomická krize přinesla navíc větší tlak na náklady a tím efektivitu operátorů. Požaduje se, aby hovor trval kratší dobu, aby se snižovaly náklady na produktová školení a informace. Bez dopadu na zákazníka a kvalitu poskytované služby. Většina společností chce v rozumné míře toto vše svým zákazníkům i zaměstnancům poskytnout. Hledá možnosti a řešení, jak to udělat za rozumných nákladů.

Jsem moc rád, že se nám podařilo za 10 let své existence v řadě společností jejich výzvy přijmout a společně najít a zrealizovat řešení s prokazatelnými přidanými hodnotami. Ať už na poli aplikačních řešení či v oblasti konzultačních služeb.

Některé z našich nejnovějších projektů a aktivit Vám rádi představujeme i v tomto, letos již čtvrtém, newsletteru.

Michal Beránek
Předseda představenstva

Výběr partnera pro PRE



Konzultanti OpenOne připravují výběr outsourcingového partnera pro personální podporu nově budované odchozí linky Pražské energetiky. OpenOne poskytuje Pražské energetice expertní pomoc v oblasti definování požadavků na procesy a služby a definuje z nich odvozené požadované parametry poskytovaných služeb. Zároveň poskytne PRE expertní stanovisko k předloženým nabídkám oslovených dodavatelů a pomůže s přípravou z pohledu PRE „bezpečné“ smlouvy.

Audit provozu kontaktního centra v Českých drahách



Konzultační tým OpenOne provádí revizi realizovaných kroků zaměřených na zvýšení efektivity práce zaměstnanců kontaktního centra. Provedené kroky byly založeny na základě doporučení z uskutečněného auditu provozní situace, který proběhl v roce 2010. Cílem současné aktivity je stanovení dalších dílčích kroků pro zvýšení efektu provedených a prováděných změn doporučených v auditní zprávě. Smyslem aktivity OpenOne je další vylepšení fungování kontaktního centra Českých drah pro zákazníky a zvýšení osobní produktivity práce jednotlivých zaměstnanců.

Workshop pro vedoucí týmů E.ON



Konzultanti OpenOne zajistili odborné workshopy pro vedoucí týmů kontaktního centra společnosti E.ON Česká republika. Cílem workshopů bylo přenést na účastníky nové dovednosti pro řízení svěřeného týmu i pro řízení kontaktního centra jako celku z pozice dispečera. V rámci workshopu specifikované náměty a změny jsou nyní aplikovány v praxi a vedoucí týmů byly podpořeny touto konkrétní aktivitou, která umožnila okamžitý rozvoj osobních znalostí a dovedností využitelných v každodenní práci.

OpenOne opět partnerem golfových turnajů

Společnost OpenOne se i letos stala jedním z hlavních partnerů série golfových turnajů Tuesday on The Green. Série šesti turnajů se uskuteční na hřištích Golf Resort Konopiště, Golf Park Plzeň, Golf Park Mladá Boleslav, Albatross Golf Resort, Golf Park Slapy sv. Jan a Golf Resort Zbraslav.

Rozšíření řešení pro podporu vymáhání pohledávek v ESSOX



Společnost OpenOne nasadila ve společnosti ESSOX v polovině dubna dva změnové požadavky rozšiřující stávající funkcionality řešení OneSolution pro podporu upomínání dlužníků. Nové úpravy umožňují mimo jiné i automatické řízení (přizpůsobování či odebírání) skillů operátorů či zařazení/vyřazení úkolů do speciální „VIP“ fronty.

Příprava na audit provozní situace v Olympusu



Konzultační tým OpenOne připravuje realizaci rychlého auditu provozní situace v kontaktním centru společnosti Olympus Czech Group. Cílem je poskytnout managementu kontaktního centra nezávislé zhodnocení všech hlavních aspektů provozu a navrhnout přínosné změny a úpravy. V rámci auditu bude na přání zákazníka podrobněji prověřován i stav reportingu a jeho využívání v rámci provozního řízení. Výstupy auditu budou zákazníkem využity při plánování dalšího rozvoje a optimalizace oddělení. OpenOne dbá na naprostou otevřenost a konkrétnost výstupů, právě tyto dva atributy zákazníci oceňují.

Odborný workshop s vedením kontaktního centra Generali



Konzultanti OpenOne uspořádali ve spolupráci s vedením kontaktního centra Generali Pojišťovna odborný workshop zaměřený na tři zásadní oblasti fungování kontaktního centra – KPIs, motivace zaměstnanců a provozní řízení kontaktního centra. V rámci workshopu byla otevřeně diskutována stávající situace i zkušenosti konzultačního týmu z jiných kontaktních center. Společně byly identifikovány konkrétní kroky, které budou následně vedením kontaktního centra rozpracovány a povedou k dalšímu zlepšování provozní situace.

Vylepšení Autodialeru v ESSOX



OpenOne také nasadila v polovině dubna dvě nové funkcionality rozšiřující možnosti Autodialeru. První umožňuje rozšířenou konfiguraci parametrů určujících následný průchod Call skriptem, druhý umožňuje pracovat s expirací telefonních kontaktů předávaných do fronty Autodialeru na základě uživatelsky definovatelných pravidel.