



EDITORIAL

Určitě znáte starou poučku, že orientace na zákazníka růže přináší. Slyšeli jste zajisté i to, že spokojenost zákazníků je dramaticky ovlivněna způsobem komunikace s nimi. Zákazník je jedno ze slov, které se v každé obchodní komunikaci vyskytuje stále častěji. Možná i proto se díky Evropské asociaci kontaktních center podařilo domluvit vznik evropské normy pro zajišťování péče o zákazníky prostřednictvím kontaktních center. Právě pohled samotného zákazníka je v uvedené normě velmi akcentován. Možná Vás napadne, že norem je až moc. Ačkoli nám to tak taky připadá, právě tahle norma je tak zajímavá, že jsme se rozhodli podívat se jí pod kůži. Beze všech oficialit, zcela kriticky. OpenOne je pořadatelem odborného semináře k této evropské normě. Pokud se na něj vypravíte, uděláte si názor, zda Vás má nebo nemá zajímat. Probereme společně její status, ale i praktický obsah. Zatím se nikdo v České republice 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. Pozvánku najdete [ZDE](#).

Těším se na setkáním s Vámi, ať již na semináři či při jiné příležitosti.

Zdeněk Bohuslav

Zdeněk Bohuslav
Business Consulting Director

Analýza potenciálu prodejních procesů společnosti Chartis



Konzultační tým OpenOne provedl analýzu potenciálu prodejních procesů interního a externího kontaktního centra společnosti Chartis Europe S.A. Výstupem této analýzy byla identifikace oblastí a formulace konkrétních doporučení pro zvýšení prodejní efektivity celého prodejního procesu.

Audit provozní situace v AEGON Slovensko



Konzultanti OpenOne realizují specializovaný audit provozní situace pro Kontaktní centrum AEGON na Slovensku. Cílem je rychle identifikovat potenciál pro rozvoj tohoto centra a navrhnout kroky ke zlepšení v klíčových oblastech provozu. Prověřovány jsou kapacity, ale i komunikace, sdílení informací a způsoby provozního řízení.

Workshop s oddělením Collection společnosti ESSOX



Konzultační tým OpenOne realizoval celodenní workshop s klíčovými zaměstnanci a vedením oddělení Collection společnosti ESSOX. Tématem interaktivního workshopu byl motivační systém a odměňování podle KPIs. Výstupem společné práce je jasná definice požadavků na změny ve stávajícím nastavení podmínek pro zaměstnance oddělení. Na workshop bezprostředně navazují přípravné práce na realizaci změn.

Nová verze OnePlace nasazena do ČEZ ICT Services, a.s.



V rámci projektu implementace produktu informační databáze OnePlace byla po dokončení základní instalace nasazena do společnosti ČEZ ICT Services, a.s. nová verze, která mimo jiné umožňuje informovat uživatele prostřednictvím tzv. Rychlých zpráv o dění ve společnosti či mimo ni nebo publikovat témata, u kterých je vyžadováno potvrzení o přečtení koncovými uživateli. Paralelně s tím byl dokončen sběr požadavků zákazníka na úpravy a rozšíření řešení a momentálně jsou tyto požadavky předmětem realizace.

Seminář zaměřený na novou evropskou normu týkající se kvality fungování kontaktních center

15. 6. společnost OpenOne uspořádá seminář zaměřený na novou evropskou normu týkající se kvality fungování kontaktních center. Během semináře se téhle novince „podíváme pod kůži“ a to beze všech oficialit, zcela kriticky. Účastníci si udělají názor, zda je 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. Na semináři tuto novinku prozkoumáme a zjistíme, jak nás může ovlivnit. OpenOne není v roli certifikační autority a nebude Vás získávat pro myšlenku nechat se certifikovat. Půjde o odborné otevření problematiky a její otevřenou diskuzi ve skutečném detailu. Nebudeme se dlouze bavit o pozadí normy, ale o jejím obsahu a požadavcích.

Společnost OpenOne podporuje E.ON v období migrace na nový zákaznický systém



Společnost E.ON Česká republika přechází na novou verzi zákaznického systému. Její Středisko služeb zákazníkům (SSZ) potřebovalo na období migrace z původního na nový zákaznický systém (ZIS) vyřešit otázku evidence určitých typů požadavků zákazníků, obracejících se v období migrace na společnost E.ON a to tak, aby po dokončení migrace mohli pracovníci SSZ efektivně dokončit uskutečněné transakce v novém ZIS. Cílem řešení bylo jednoduché a rychlé zaevidování požadavků určených typů (včetně odkazu na elektronický archiv u papírových dokumentů), automatické přidělování zaevidovaných požadavků jako úkolů určeným uživatelům podle stanovených priorit k vyřízení, poskytování online statistik zadaných požadavků (včetně typu), dokončených úkolů a úkolů čekajících na dokončení. Ve velmi krátké době společnost OpenOne dodala SSZ první etapu požadovaného řešení. Toto řešení je postaveno nad tzv. jednotnou frontou požadavků platformy OneSolution. Platforma OneSolution je původním informačním systémem společnosti OpenOne, specializující se na podporu procesů kontaktních center.

Spuštění pilotního provozu znalostní báze OnePlace v ČSOB



Projekt implementace znalostní báze OnePlace pro kontaktní centrum byl na přelomu dubna a května úspěšně převeden do fáze pilotního provozu. Zároveň s tím byl nastartován proces plnění znalostní báze a čištění stávajícího úložiště informací. Operátoři kontaktního centra tak budou mít v krátké době k dispozici jednu aplikaci, kde budou moci nalézt všechny potřebné informace pro rychlé a efektivní odbavení požadavků zákazníků.

Rozběhnutí aktivní části Zákaznické linky PRE



Společnost OpenOne zajišťuje pro společnost PRE odborný poradenský projekt zaměřený na start fungování aktivní části Zákaznické linky. Tato aktivní část bude plnit retenční a akviziční roli a stane se klíčovou součástí obchodní strategie společnosti PRE. Cílem projektu je ve spolupráci s interními zaměstnanci PRE nastavit procesy pro rozběhnutí praktického fungování linky. Spolupráce zahrnuje i tvorbu skriptů, přípravu argumentace a práci na vývoji systému hodnocení podle KPIs.

OpenOne se účastní golfového turnaje Bank Of The Green

Společnost OpenOne se i letos stala jedním z partnerů golfového turnaje Bank Of The Green, který se koná na Karlštejně. Její tým změní síly s dalšími golfovými týmy především z finančního segmentu.