



Jan Patejřík  
Executive Director

### EDITORIAL - Rok 2010 z pohledu výkonného ředitele

Rok 2010 se pro naši společnost OpenOne stal opět velmi úspěšným. V oblasti konzultačních služeb jsme rozšířili naše poradenské portfolio o skupinu produktů zaměřených na zvyšování efektivity procesů Prodeje v přímých kanálech a v oblasti aplikačního rozvoje jsme pokračovali s velkým úsilím v dalším vývoji našeho softwarového řešení OneSolution. Obrat společnosti v roce 2010 odhadujeme na cca 70 mil CZK, znamenající růst o téměř 20% oproti roku 2009. Stejným poměrem nám rostl i provozní zisk. V roce 2010 našich služeb a řešení využilo více než 20 významných zákazníků. Jsem potěšen, že se v roce 2010 mezi naše nové zákazníky zařadili například ČSOB, ČEZ ICT, Česká spořitelna, ING Banka, Státní tiskárna cenin, pojišťovna Aegon či České dráhy. Také mne těší, že našimi stálými zákazníky jsou i nadále skupina RWE, E.ON Česká republika, Uniqa pojišťovna, Českomoravská stavební spořitelna, Česká pojišťovna, MetLife Amcico, ČEZ Zákaznické služby, Pražská energetika, či Essox.

Jsem přesvědčen, že úspěšné výsledky roku 2010 jsou výborným předpokladem k růstu spokojenosti naší i našich zákazníků, a to především díky skvělému a profesionálnímu týmu zaměstnanců a díky naší stoprocentní zákaznické orientaci.

### Pilotní provoz OneSolution v E.ON zahájen

Softwarová divize společnosti OpenOne předala Středisku služeb zákazníkům společnosti E.ON Česká republika do pilotního provozu novou verzi zpracování off-line komunikací (zejména e-mailů). Uživatelé získali moderní a efektivní rozhraní pro zpracování off-line komunikací. Pilotní provoz je naplánován cca do poloviny února a je rozdělen do dvou fází. V první fázi začali novou verzi pro zpracování off-line komunikací, postavenou na platformě OneSolution, používat operátoři z front office oddělení Střediska služeb zákazníkům společnosti E.ON. Ve fázi druhé bude verze distribuována i na uživatele z back office oddělení. Zpracování požadavků zákazníků je díky nové verzi řešení OneSolution efektivnější a management má detailnější přehled o výkonnosti svých podřízených i o vytíženosti call centra.

### Partnerská síť

Společnost OpenOne ke konci roku 2010 začala budovat pro podporu prodeje svých softwarových řešení partnerskou síť. Prvním řešením, které je do nového způsobu distribuce SW řešení OpenOne zahrnuto, je řešení Znalostní báze OnePlace. Partnerům se díky spolupráci s OpenOne otevírá možnost dodávek nových, zajímavých a přínosných aplikačních řešení svým stávajícím či potenciálním zákazníkům. A to jak z pohledu prodeje licencí řešení, tak i z pohledu možností jejich vlastní implementace a určené úrovně aplikační podpory.

### Cíle CKP Českomoravské stavební spořitelny na rok 2011



Konzultanti OpenOne provedli revizi plnění SLA týmu Centra klientské péče ČMSS. Díky výsledkům revize bylo možné přesně nastavit cíle Centra klientské péče na rok 2011.

### Mystery Testing cestovních kancelářů

Tým OpenOne připravil nezávislé ověření kvality kontaktních center vybraných cestovních kancelářů. Cílem projektu bylo ověřit praktické fungování těchto center z pohledu přístupu k zákazníkovi i z pohledu využití obchodního potenciálu, čímž vzniklo zajímavé porovnání 7 významných společností z toho segmentu.

### Tiskové zprávy

Opratě obchodu a marketingu OpenOne  
nově drží Martin Kočí

### Evidenční systém pro správu informací v ČSOB



Společnosti OpenOne a NextiraOne byly vybrány jako dodavatel evidenčního systému pro správu informací potřebných pro obsluhu zákazníků v klientském centru ČSOB. Řešení umožní efektivnější ukládání, vyhledávání a využívání informací, což ve svém důsledku zrychlí a zkvalitní obsluhu klientů.

### Success Fee v podání OpenOne

Společnost OpenOne nabízí nově poskytování svých konzultačních služeb v oblasti Prodeje formou Success Fee. Tento model spolupráce minimalizuje zákazníkům v oblastech Telesales/outbound, Prodej na příchozích hovorech (tzv. S2S) a v oblasti Retencí investiční riziko při jejich optimalizaci a zefektivňování. Výše odměny konzultačního týmu OpenOne je až z 80% vázána na dosažení konkrétních měřitelných výsledků. Využitím konzultačních služeb společnosti OpenOne na principu Success Fee získá zákazník prokazatelný ekonomický přínos pro svoji společnost. Konkrétní parametry Success Fee jsou pro každý projekt individuálně nastaveny po domluvě se zákazníkem.

### KPI's kontaktního centra v ING Bance



Konzultační tým OpenOne pomohl novému vedení kontaktního centra ING Banky s nastavením parametrů KPI's operátorů kontaktního centra. Cílem konzultačního týmu OpenOne bylo provést revizi stávajícího systému KPI's a navrhnout jejich nové nastavení zaměřené na zvýšení osobní odpovědnosti jednotlivců.

### Bez wallboardu ani ránu

Už si pomalu zvykáme na to, že ryze anglická slovíčka se zabývají v našich českých větvích. Je jich víc a víc. Jedno z nich si beru na přetřes dnes i já. Je to slovo wallboard. Otročský překlad „stěnová deska“, který vám vyvolá překladač na Seznamu, moc nenapoví. Proto se pokusím začlenění tohoto krkolomného slova do naší mluvy obhájit rovnou s vysvětlením jeho předností. [Celý článek](#)

### Napsali o nás

Časopis Direkt – může pohled zvenčí  
zefektivnit výsledky Call centra?