



Tomáš Dočekal
Director Business Consulting Sales

EDITORIAL

Kdo by dnes nehledal nové zákazníky za hranicemi stávajícího zákaznického portfolia? Jednoznačně je to klíč k růstu a úspěchu. Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit, že je to těžká práce, která přináší mnohá úskalí. První myšlenky nás často vedou k nákupu externích kontaktů na potenciální zákazníky. Ovšem jejich kvalita a cena nás brzy přesvědčí o nerentabilitě jejich využití. Mezi osvědčené postupy mohou naopak zařadit optimalizaci práce s historickými kontakty na potenciální klienty, identifikaci a využití nových kontaktů plynoucích ze spolupráce mezi všemi prodejními kanály společnosti a hledání nových obchodních modelů při tvorbě kontaktů s externími partnery.

Dovolte mi, kromě prodeje novým zákazníkům, předložit Vám i další novinky z naší společnosti, a popřát Vám příjemné čtení.

Tomáš Dočekal

Mystery Testing v energetice

Konzultační tým OpenOne připravil testování funkčnosti zákaznických linek společností dodávajících elektrickou energii. Tento segment trhu jsme zvolili díky velmi turbulentnímu chování zákazníků, kteří velmi často uvažují o změně dodavatele. Cílem aplikovaného skriptu proto bylo ověření komunikace, přístupu k zákazníkovi, ale i produktové znalosti a prodejních dovedností. Profil volajícího byl koncipován tak, že vystupoval jako zákazník konkurence zvažující výhodnost nabídky jiných společností. [Celý článek.](#)

Workshop s ČEZ Prodej



Vedení jednotlivých divízií OpenOne připravilo interaktivní workshop k tématu trendů v zákaznické obsluze v roce 2011. Mezi zajímavé body diskuze patřila správa informací, zpracování netelefonické komunikace, aktivní prodej a First Call Resolution.

Tu laťku dejte výš

Růst, růst, růst. Zní to jako klišé, ale v souvislosti s prodejními očekáváními, plány a výsledky se prostě slovo růst velmi přátelí. V poslední době se mají v lásce čím dál víc. Růst prodeje je nutností, cílem, záměrem, zkrátka se chce a všichni za to bojují. I Vám se navyšuje prodejní plán, ale omezují se zdroje? Máte pocit, že jste již udělali vše pro zvýšení prodejní výkonnosti svého týmu a stále to nestačí? [Celý článek.](#)

Seminář Znalostní báze v Bratislavě

Společnost OpenOne představí svoje řešení Znalostní báze OnePlace svým potenciálním zákazníkům a partnerům i v Bratislavě. Seminář s konkrétními ukázkami řešení se uskuteční 10.3.2011.

Přechod na platformu OneSolution v Uniqa pojišťovně

Uniqa pojišťovna se rozhodla na přelomu roku 2010 přejít ze stávající platformy OpenMinder na platformu OneSolution. Platforma OpenMinder využívá pro komunikaci s uživatelem rozhraní tzv. tlustého klienta, platforma OneSolution je naproti tomu čistě webovou aplikací (tzv. tenký klient). V rámci přechodu na tuto platformu došlo i k významné optimalizaci workflow pro registraci škodních událostí, jejíž transformace bude dokončena zhruba v polovině března t.r. a předána do uživatelských akceptačních testů (UAT). Pro produkt MedUniqa, který Uniqa pojišťovna nabízí svým zákazníkům, je již transformace workflow pro podporu zpracování zákaznických požadavků dokončena a řešení bylo předáno koncovým uživatelům do UAT již v polovině února. Cílem tohoto projektu je dokončit transformaci tak, aby ideálně od 1.4. mohl být spuštěn produktivní provoz již na platformě OneSolution.

Tiskové zprávy

Opraté obchodu a marketingu OpenOne nově drží Martin Kočí

Workshop s Českou spořitelnou

Vedení OpenOne připravilo ve spolupráci s vedením Klientského centra Prostějov společností Česká spořitelna zajímavý celodenní workshop nad tématy zlepšování efektivitu kontaktního centra z pohledu péče a prodeje, outboundové aplikace na trhu, perspektiva využití videobankéřů, sdílení informací, dynamické možnosti IVR, technologie k rozpoznání hlasu. Šlo o velmi přínosné sdílení profesionálních zkušeností a o společnou identifikaci nastupujících trendů.

Hromadná obsluha není jenom call centrum

Společnost OpenOne začíná svými konzultačními službami intenzivněji podporovat oddělení hromadné obsluhy klientů i mimo call centra. Cílem poradenství v přímých servisních a prodejních kanálech společností jako jsou pobočkové a obchodní sítě a internetový prodej je zvýšení prodejní efektivitu a neležení obchodní synergie mezi těmito kanály společnosti.

Zkracování jim sluší

A je to tady zase. Většinou téma všech kontaktních center – průměrná délka hovoru, známá také pod zkratkou AHT vycházející z anglického Average Handling Time. Jde o nenápadná tři písmenka, jejichž cena je vždy přesně vyčíslitelná a nebývá rozhodně nízká. Každý, kdo se profesionálně věnuje kontaktu se zákazníkem, pravděpodobně už tuhle zkratku slyšel. Ze své poradenské praxe musím potvrdit, že je opět v módě. Přesněji řečeno je v módě celá zajímavá problematika, která se s ní pojí. [Celý článek.](#)

OneSolution v E.ON v produktivním provozu

Front office oddělení Střediska služeb zákazníkům společnosti E.ON ukončilo úspěšně pilotní provoz řešení OneSolution pro zpracování off-line komunikací a řešení tak přešlo do plného produktivního provozu. Zároveň byl úspěšně zahájen pilotní provoz pro oddělení back office, který je naplánován do konce února t.r. Od března tedy bude SW řešení OneSolution plně využíváno všemi odděleními Střediska služeb zákazníkům společnosti E.ON v produktivním provozu. Zhruba na 3. kvartál t.r. je plánován start další fáze rozvoje tohoto řešení, která by měla kromě napojení na primární systém SAP CRM a rozšíření integrace s telefonním subsystémem také pokrýt požadavky na jednotnou platformu pro reporting, doplnění zpracování zákaznických požadavků z ostatních netelefonických kanálů, jako jsou dopisy a faxy, a především poskytnou větší komfort dispečerům Střediska služeb zákazníkům při operativním řízení provozu na call centru. Uvažuje se i o integraci modulu Aristotelos, který umožňuje kromě kapacitního plánování i predikci plnění SLA na základě historických dat a vlastních algoritmů, které nejsou postaveny, tak jako u většiny ostatních řešení, na Erlangově metodě, nýbrž na vlastních algoritmech zohledňujících výkonnost jednotlivců v rámci týmu

Napsali o nás

Strategie – Martin Kočí