OpenOne a.s.
Argentinská 38
170 00 Praha 7

Telefónica O2

V Praze dne 28. 6. 2007

Vážená paní Málková,

na základě právě odevzdaných a prezentovaných výsledků bych ráda vyjádřila svou spokojenost s tříměsíční spoluprací s konzultačním týmem společnosti OpenOne a.s. v rámci projektu First Call Resolution (FCR).

Oceňuji především flexibilitu týmu a jeho orientaci na doručení požadovaných výsledků. Konzultační tým OpenOne a.s. jednoznačně prokázal schopnost aplikovat svou odbornost a zkušenosti s provozy call center v průběhu projektu. Cílem projektu First Call Resolution bylo především navrhnout taková optření, která nám pomohou vyřešit více příchozích požadavků hned při prvním kontaktu se zákazníkem a zvýšit tak externě měřený ukazatele FCR.

Konzultační tým provedl soubornou, detailně zpracovanou revizi stávajícího systému interního auditu a identifikoval slabá místa, redundance a potencionální oblasti pro optimalizaci. Své závěry konzultační tým postavil kromě standardní práce s dosavadními výsledky oddělení rovněž na osobní účasti v provozu a na strukturovaném dotazování všech pracovníků oddělení. Tento přístup byl vhodně kombinován se získáním zpětné vazby přímo od pracovníků call center, kteří byli prací oddělení Interního auditu přímo ovlivněni.

Propracovaný návrh konzultačního týmu OpenOne na nový způsob měření FCR zahrnuje do celého procesu hodnocení přímo zákazníka, což výsledku dodává potřebnou relevanci a kredibilitu. Navrhovaný nový systém měření FCR výrazně přispívá ke zvětšení vzorku hodnocení, což velmi přispívá k hodnotě celého měření.

V souladu s cílem projektu FCR navrhl konzultační tým OpenOne novou sadu měřených ukazatelů výkonu jednotlivců (KPIs) tak, aby došlo k podstatnému zvýšení produktivity a zkrácení doby nutné pro vyřízení jednoho hovoru, a to o 8%. Toto opatření přinese potřebnou a plánovanou kapacitní úsporu v headcountu jednotlivých call center společnosti a možnost využít pracovníky pro aktivní prodej služeb.

V přímé souvislosti s projektem FCR byl konzultační tým OpenOne pověřen i úkolem optimalizovat IVR tak, aby došlo ke snížení opakovaných volání, která byla způsobena právě původním komplikovaným systémem IVR. Konzultační tým v příkladné a profesionální spolupráci s interním týmem Telefónica O2 připravil návrh nového IVR včetně textace jednotlivých voleb.. Nový návrh IVR vycházel též z detailně provedeného zmapování konkurenčních IVR, které zajistil ve výborné kvalitě rovněž konzultační tým OpenOne. .

V rámci projektu FCR vytvořil konzultační tým OpenOne také velmi přínosná doporučení pro optimalizaci školícího procesu tak, aby došlo ke zvýšení jeho kvality a celkovému zvýšení efektivity.

Oceňuji dosažené výsledky a v případě potřeby spolupráce na dalším projektu se na konzultační tým OpenOne a.s. s důvěrou obrátím znovu. Na základě získaných zkušeností mohu Vaše služby doporučit každému, kdo hledá vysokou profesionalitu a zásadní orientaci na dosažení praktických výsledků.

S přáním obchodních úspěchů

Stanislava Fletcher

Ing. Stanislava Fletcher
Executive Director Customer Care & Inbound Sales
Telefónica O2 Czech Republic