

SAZKA mobil and Conectart - ein Empfehlungsschreiben für die Softwarelösung von OpenOne

Als wir SAZKA mobil aufbauten, wollten wir ein alternatives Kundenzentrum. Eines, das wirtschaftlich effizient, aber gleichzeitig fair und kundenfreundlich ist.

Es hat sich gezeigt, dass dies kein widersprüchliches Ziel war. Wir benutzen unseren gesunden Menschenverstand, wir sind schnell und unsere Angestellten haben Raum für ihr eigenes Denken und Lösen von Problemen, nicht nur für das Wiederholen von auswendig gelernten Sätzen. Sie haben Raum für die Suche nach Wegen, Dinge zu tun, statt nach Entschuldigungen zu suchen, warum etwas nicht möglich ist.

In einem großen Kundenzentrum braucht man dafür auch effektive Werkzeuge. Die haben wir bei OpenOne gefunden. Dank OneSolution und seiner einheitlichen Service-Queue können wir alle Anrufe, E-Mails und Web-Anfragen bearbeiten und wir haben schnell zur Verfügung, was wir brauchen, sodass wir die meisten Probleme sofort lösen können.

Und wenn die Angestellten dennoch mehr Informationen benötigen oder sich nicht 100%ig sicher sind, können sie alles schnell und einfach in der OnePlace Wissensdatenbank finden. Wenn zu oft nach derselben Information gesucht wird, konzentrieren wir uns auf diesen Prozess und verbessern ihn.

Wir machen die Dinge einfach und fair. Das ist auch der Grund, warum wir der größte virtuelle Betreiber von Mobilfunknetzen sind. Deshalb sind wir auch laut ČTÚ der fairste Betreiber.



Zdeněk Lisý
Betriebsleiter
Mobil: +420 777 350 383
E-mail: lisy@sazka.cz



SAZKA a.s.
K Žižkovu 851, PRAHA, 190 93
www.sazka.cz