

Nová retailová banka Air Bank se rozhodla využít poradenských služeb od OpenOne

Praha, 30. červen 2011 – Nově vznikající retailová banka Air Bank, patřící do skupiny PPF, si vybrala společnost OpenOne ke spolupráci při budování svého zákaznického servisu. OpenOne pomáhá Air Bank jak se samotným projektovým vedením spuštění zákaznického servisu, tak s řadou dalších konkrétních činností souvisejících s plánováním a rozhodováním o dalším postupu v rámci projektu a koordinací a kontrolou jednotlivých aktivit. Pokryty jsou všechny aspekty budování kontaktního servisu, jako jsou pracovní postupy, IT systémy, provozní řízení, lidské zdroje, reporting, spokojenost zákazníka a spolupráce s externími call centry.

V rámci budování zákaznického servisu se neřeší jen procesy příjmu požadavků zákazníků, ale také procesy aktivního oslovování klientů. Důraz je kladen na přímé komunikační kanály a na velmi vysoce ceněný vztah se zákazníkem. Vybudování kvalitního zákaznického servisu je pro Air Bank jednou z klíčových výhod a OpenOne využívá v tomto projektu své bohaté zkušenosti získané z již realizovaných projektů budování kontaktních center.

„Air Bank staví požadavky a potřeby zákazníků na první místo, což bylo i důvodem, proč se vedení banky rozhodlo najít pro spuštění zákaznického centra zkušeného partnera v oblasti budování kontaktních center, který by byl schopen navrhnout optimální řešení. Náš tým specialistů navrhl řešení přesně odpovídající potřebám Air Bank a jejímu zákaznickému servisu,“ říká Tomáš Dočekal, ředitel divize Business Consulting – Sales společnosti OpenOne, a dodává: *„Věřím, že výsledek spolupráce Air Bank s OpenOne noví zákazníci banky pozitivně ocení.“*

Pro více informací kontaktujete:

PRAM Consulting s.r.o.
Karel Kapinus
Managing Partner
E-mail: karel.kapinus@pram.cz

OpenOne a.s.
Martin Kočí
Sales & Marketing Director
E-mail: martin.koci@openone.cz

O společnosti OpenOne a.s.

Společnost působí na trhu od roku 2001 a v současnosti je plně stabilizovanou firmou s řadou úspěšných konzultačních i implementačních projektů. Společnost OpenOne se zaměřuje na konzultační a poradenskou činnost v oblasti optimalizace procesů zákaznické obsluhy a na implementaci aplikačních řešení podporují procesy hromadné obsluhy klientů a zákazníků (typicky Komunikační, Kontaktní a Call centra). Mezi nejvýznamnější zákazníky OpenOne patří Česká pojišťovna, Telefónica O2 Czech Republic, společnost RWE Energy, společnost E.ON Česká republika, Raiffeisenbank, společnost Provident Financial, skupina ČEZ, UniCredit Bank Czech Republic, Generali Pojišťovna, T-Systems, Pražská energetika, UNIQA pojišťovna, MetLife Amcico a společnost ESSOX.