

Reference – OpenOne – Tomáš Dočekal - Analýza úspěšnosti Bankopojištění ČSOB

V rámci kontaktního centra ČSOB vznikl v únoru tohoto roku specializovaný outbound tým, jehož záměrem bylo aktivní oslovování klientů ČSOB banky s nabídkou neživotního pojištění ČSOB pojišťovny. Od začátku se jednalo o pilotní provoz tohoto týmu s cílem dosáhnout co možná nejlepších prodejních výsledků. Po cca 5 měsících provozu jsme se rozhodli oslovit společnost OpenOne a využít zkušeností jejích konzultantů s prodejními procesy v kontaktních centrech. Od této spolupráce jsme očekávali nestrannou analýzu úspěšnosti prodeje Bankopojištění, rychlé a nezávislé posouzení nastavených prodejních procesů a posléze i praktická doporučení pro jejich úpravu, na základě kterých bychom zaznamenali maximální zvýšení prodejních výsledků.

Společnost OpenOne, zastoupená Tomášem Dočkalem provedla tuto analýzu během dvou týdnů. Zpočátku proběhly rozhovory s klíčovými lidmi zodpovědnými za realizaci prodeje v rámci kontaktního centra, byly naslouchány hovory operátorů a proběhly schůzky s týmem reportingu, který sleduje úspěšnost prodeje. Poté následovaly schůzky s metodickou podporou a s analytiky, kteří mají na starosti výběr zákazníků pro cílené oslovení. Velmi podrobně byla analyzována dostupná data o prodejním procesu, jak z pohledu jednotlivých operátorů, tak i z pohledu kampaní. Závěrečný výstup analýzy obsahoval doporučení, která byla rozdělena do tří klíčových oblastí: doporučení na straně realizace prodeje – kontaktního centra, doporučení na straně tvorby kampaní a nakonec i doporučení na straně procesů a produktů. Všechna z nich byla seřazena ze strany OpenOne dle priorit. K nově nadefinovaným klíčovým ukazatelům prodejní výkonnosti byly nastaveny cílové hodnoty, jež by měly být očekávány.

Spolupráce se společností OpenOne plně splnila naše představy. Výstupy analýzy byly naprosto konkrétní, prakticky použitelné a snadno uchopitelné. Je zřejmé, že je analýza postavena na dlouholetých praktických zkušenostech, a nikoli akademických znalostech. Tomáš Dočekal v rámci otevřené diskuse s celým týmem kontaktního centra Bankopojištění detailně představil jednotlivá doporučení a nastínil konkrétní postup realizace změn. Díky tomu se můžeme nyní velmi rychle zaměřit na ty podstatné kroky, které přinesou zvýšení prodejní úspěšnosti prodeje Bankopojištění.

V Hradci Králové, dne 10.8. 2015



Jakub Hlaváč

Ředitel

Československá obchodní banka, a. s.

Klientské centrum

Nerudova 18/39, 500 02 Hradec Králové

mobil: +420 733 590 106

e-mail: jhlavac@csob.cz

<http://www.csob.cz/>