

Věc: Reference na spolupráci se společností OpenOne

Air Bank a.s. vstupuje na vysoce konkurenční český bankovní trh s hlavním cílem stát se první bankou, kterou budou mít lidé rádi. Naší vizí je banka, která je otevřená, jednoduchá, srozumitelná, přátelská a pravdivá.

Od samého počátku projektu jsme si byli vědomi, že tuto vizí naplníme pouze bankou principiálně odlišnou od většiny bank na našem trhu. Zároveň bylo zřejmé, že Kontaktní centrum hraje klíčovou roli pro splnění této vize, protože služby Kontaktního centra musí být konkrétní ukázkou převedení naší vize do reality.

V průběhu budování Kontaktního centra jsme si více a více uvědomovali, že bez expertů s velice specifickými znalostmi se nám nepodaří vybudovat Kontaktní centrum tak, aby odpovídalo naší vizí. Proto jsme hledali konzultanty, kteří nejenže mají požadované odborní znalosti, ale mají je nabyté a odzkoušené dlouholetou praxí. Naší filozofií také bylo a je hledat partnery, kteří jsou skutečně přesvědčení o správnosti a realizovatelnosti naší vize.

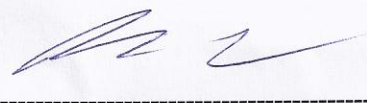
S tímto vědomím jsme se rozhodli pro spolupráci se společností OpenOne. Její zaměstnanec Tomáš Dočekal se stal na pět měsíců nedílnou součástí našeho interního týmu a podílel se na budování Kontaktního centra a to jak na úrovni strategického rozhodování, tak na úrovni realizace operativních úkolů. Tomáš na základě výsledků počáteční analýzy navrhl strategické principy pro budování Kontaktního centra. Následně upravil projektový plán budování Kontaktního centra a řídil jeho plnění. Mimo toto celkové projektové vedení jsme Tomášovi svěřili dílčí realizaci některých samostatných úkolů, např. úpravu telefonního systému, zavedení procesů kapacitního plánování, včetně podpůrných nástrojů, nastavení procesů pro spolupráci s externím call centrem. Celý projekt byl úspěšně ukončen po pěti měsících v okamžiku, kdy Kontaktní centrum bylo plně připraveno pro spuštění naší banky.

Spolupráci s OpenOne jsme získali partnera s prokazatelnými zkušenostmi, ale především schopností aplikovat tyto zkušenosti v našich, ne zcela běžných, podmínkách a to především díky ryze pragmatickému, systematickému, inovativnímu a výsledkově orientovanému přístupu. Tento přístup nám nepochybně ušetřil čas i prostředky, které bychom zbytečně vynaložili při znovuobjevování již vyzkoušeného.

Spolupráci se společností OpenOne a jejími konzultanty hodnotím vysoce pozitivně a mohu ji jen doporučit. Přidaná hodnota jejich působení je vysoce nad průměrem jiných společností zabývajících se konzultačními službami.

V Brně dne:

30. 11. 2017



Podpis