



E.ON Česká republika, s.r.o. · Cejl 42/44 · 659 44 Brno

OpenOne a.s
Jankovcova 1566/2b
170 00 Praha 7

E.ON Česká republika, s.r.o.

Call Center
Cejl 42/44
659 44 Brno
www.eon.cz

Pavel Tesar
T +420-545 142 403
F +420-545 142 551
pavel.tesar@eon.cz

12.03.2014, Brno

Reference na konzultační projekt společnosti OpenOne – tvorba motivačního systému Active call týmu společnosti E.ON

Společnost E.ON pro své zákazníky provozuje, mimo zákaznické linky zaměřené na vyřizování servisních požadavků, též Active call tým zaměřený na aktivní prodej zákazníkům. Tým o velikosti 12 FTE realizuje prodejní procesy typu X-sell, retence, akvizice, domlouvání schůzek apod. Tým zpracovává mnoho různorodých kampaní od různých zadavatelů v rámci společnosti.

Cílem zapojení konzultačního týmu OpenOne bylo vytvoření motivačního systému pro operátory Active call týmu, tedy způsob výpočtu variabilní části mzdy na základě měřitelných kritérií. Motivační systém měl být postaven na principu objektivity, transparentnosti a motivace k vyšším výkonům, přestože procesy jsou velmi různorodé a ne všechny ukazatele je možno měřit.

Spolupráce s OpenOne byla velmi rychlá a efektivní. Během velmi krátké doby provedli konzultanti OpenOne detailní analýzu náplně práce operátorů týmu, analýzu prodejních procesů a z nich vyplývajících měřitelných KPI, analyzovali současný odměňovací systém, naslechli hovory se zákazníky, navrhli systém nový a odprezentovali výstupy zástupcům E.ON. Navržený motivační systém je postaven na best practices z oblasti motivace lidí v prostředí call center a současně jednoznačně reflektuje konkrétní podmínky a specifika Active call týmu. Navržený motivační systém byl předán v souvislostech, byly pojmenovány další aspekty, které s jeho správnou implementací do praxe souvisí a v rámci diskuse bylo předáno množství dalších poznatků k rozvoji Active call týmu.

Jednatelé:
Michael Fehn
Radek Luký
Lorenz Pronnet

Sídlo společnosti:
F.A. Gerstnera 2151/6
370 49 České Budějovice
Společnost je zapsána v
Obchodním rejstříku
vedeném Krajským soudem v
Českých Budějovicích,
oddíl C., vložka 15066
IČ: 25733591



Zapojení OpenOne do tvorby motivačního systému Active call týmu hodnotím velmi pozitivně a výstupy profesionálně. Ve velmi krátké době jsme totiž dostali konkrétní řešení využívající best practice v oboru a současně přesně reflektující podmínky našeho týmu. Další získané souvislosti nám pak otevřely prostor pro další rozvoj.

S přátelským pozdravem

E.ON Česká republika, s.r.o.

E.ON Česká republika, s.r.o.
F. A. Gerstnera 2151/6
370 49 České Budějovice

068