



Home Credit a.s., Moravské náměstí 249/8, 602 00 Brno  
Tel.: +420 541 598 111, Fax: +420 541 211 893, e-mail: homecredit@homecredit.cz  
IČ: 26978636, DIČ: CZ26978636, KB Brno-město č.ú.: 27-0482250247/0100  
Zapsaná do OR vedeného KS v Brně, vložka 4401, oddíl B  
www.homecredit.cz

**Vážený pan  
Tomáš Dočekal  
OpenOne a. s.  
Jankovcova 1566/2b  
170 00 Praha 7**

Vážený,

rád bych zhodnotil spolupráci se společností OpenOne při zvyšování efektivity kontaktního centra.

Společnost Home Credit má vybudováno vlastní kontaktní centrum, které řeší dotazy a požadavky zákazníků telefonickou i netelefonickou formou. V poslední době došlo k prudkému nárůstu nových procesů, které jsou po kontaktním centru společností požadovány. V těchto podmínkách je náročné dosáhnout udržitelné efektivity kontaktního centra a současně doručit požadovanou kvalitu obsluhy zákazníka (odvolatelnost a service level).

Abychom získali nezávislý pohled na efektivitu kontaktního centra zvenčí naší společnosti a současně měli možnost využít zkušeností a know-how z jiných kontaktních center, oslovili jsem společnost OpenOne. Její konzultanti provedli hloubkovou analýzu nastavení a řízení našeho kontaktního centra. V průběhu projektu došlo k detailnímu poznání fungování oddělení, zákaznických procesů, obslužných IT systémů a precizní analýze desítek souborů zachycujících výkonové ukazatele oddělení. Procesní a systémové poznatky byly konfrontovány s desítkami cíleně vybranými hovory ze záznamového zařízení.

Výsledkem spolupráce je soupis 90 konkrétních opatření v následujících oblastech:

- Plánování kapacit, směn, predikce počtu interakcí, řízení provozu
- Úprava konkrétních zákaznických procesů
- Eliminace interakcí se zákazníkem (opakovaná, přepojovaná, zbytečná volání)
- Efektivita operátorů
- Lidské zdroje (motivační systém, rozvoj operátorů, potřeba nových zdrojů, role zaměstnanců, specializace/univerzálnost)
- IT systémy
- Reporting

Jednotlivá opatření jsou společností OpenOne prioritizována a je kvantifikován jejich přínos pro zvýšení efektivity.

---



Home Credit a.s., Moravské náměstí 249/8, 602 00 Brno  
Tel.: +420 541 598 111, Fax: +420 541 211 893, e-mail: homecredit@homecredit.cz  
IČ: 26978636, DIČ: CZ26978636, KB Brno-město č.ú.: 27-0482250247/0100  
Zapsaná do OR vedeného KS v Brně, vložka 4401, oddíl B  
www.homecredit.cz

Společnost OpenOne nám v analýze efektivity našeho kontaktního centra nabídla nezávislý pohled, systematický a komplexní přístup a dlouholetou zkušenost v oblasti oddělení péče o zákazníka. 90 doporučení odstartovalo řadu změn, které jsme začali bezprostředně po ukončení projektu implementovat do praxe a které začínají přinášet úspory, resp. zvýšenou efektivitu.

Spolupráci se společností OpenOne bych hodnotil jako: konkrétní, rychlou, systematickou, komplexní, cílově orientovanou, odbornou a profesionální.

S pozdravem

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "M. Zborovský".

Miroslav Zborovský  
ředitel odboru klientského centra