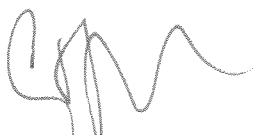


**Věc: Poskytnutí referencí na konzultační služby společnosti OpenOne v oblasti definice motivačního systému a karierního růstu pracovníků kontaktního centra ING pojišťovny v ČR a SR**

Na základě pozitivní zkušenosti s konzultanty společnosti OpenOne z předešlého projektu zaměřeného na analýzy nastavení, řízení a fungování kontaktního centra byla mezi ING a OpenOne dohodnuta další následná spolupráce.

Smyslem spolupráce bylo vytvořit konkrétní motivační systém (způsob výpočtu variabilní části mzdy) pro všechny úrovně pracovníků kontaktního centra. Jednalo se o pozice: operátor kontaktního centra, operátor retenčního oddělení, supervizor kontaktního centra i retenčního týmu a pozici teamleadera. Součástí spolupráce byla i definice karierního růstu zaměstnanců kontaktního centra. Projekt byl zaměřen i na individuální rozvoj zaměstnanců, kde provedli konzultanti OpenOne stínování supervizorů a teamleadera.

Spolupráce se společností OpenOne a jejími konzultanty vedla k nalezení funkčních a promyšlených řešení, která odráží dlouholeté zkušenosti z oblasti řízení kontaktních center. Díky této spolupráci jsme nejen ušetřili čas, ale i možné negativní důsledky neoptimálních či špatných rozhodnutí. Velmi kladně hodnotím též to, že finální řešení jsou vytvářena společně v rámci řízených workshopů. Tím dochází k vyšší míře přijetí takto vytvořených řešení, než v případě direktivního nařízení těchto řešení. I tato návazná spolupráce nám ukázala, že společnost OpenOne můžeme považovat za dlouhodobého partnera a experta v oblasti kontaktních center.



Vladimír Gašpar

Ředitel péče o zákazníky ING ČR/SR