



Věc: Poskytnutí referencí na konzultační služby společnosti OpenOne v projektu Analýzy nastavení, řízení a fungování kontaktního centra ING pojišťovny v ČR a SR

Kontaktní centrum ING pojišťovny umístěné v Praze a Bratislavě odbavuje servisní požadavky zákazníků po telefonu i písemnou formou. Vedení společnosti se rozhodlo vytvořit koncepci kontaktního centra, která by odpovídala nové strategii pojišťovny akcentující budování dlouhodobého pozitivního vztahu s klientem. Nové vedení kontaktního centra si stanovilo ambiciózní cíl, stát se nejlepším kontaktním centrem na trhu mezi konkurenty.

Před vytvořením koncepce bylo třeba provést detailní analýzu současného nastavení, řízení a fungování kontaktního centra. Následně na základě výstupů analýzy a s přihlédnutím ke zkušenostem z oboru kontaktních center pak vytvořit seznam oblastí, které je třeba aplikovat pro dosažení stanoveného cíle.

ING pojišťovna využila zkušeností konzultantů společnosti OpenOne pro vytvoření analýzy současného stavu kontaktního centra. Výsledkem analýzy bylo zhodnocení stavu a soupis doporučení, která je třeba aplikovat pro zvýšení kvality obsluhy klientů. Doporučení pokrývala všechny aspekty nastavení, řízení a fungování kontaktního centra. Na základě provedení analýzy bylo pak možno diskutovat budoucí uspořádání oddělení.

Díky zapojení společnosti OpenOne do projektu analýzy a následné tvorby koncepce kontaktního centra jsme získali prověřený expertní pohled zvenčí a mohli jsme využít letité know-how konzultantů. Následné diskuse a workshopy nám napomohli určit priority a časování dalších kroků a též umožnili zahájit vlastní realizaci u vybraných opatření. Díky této pozitivní zkušenosti se společností OpenOne plánujeme využít jejich služeb i při vlastní implementaci koncepce kontaktního centra.



Vladimír Gašpar

Director of Customer Care