



Open One a.s.
Michal Beránek
Jankovcova 1566/2b
170 00 Praha 7 - Holešovice

V Praze, dne 5.2.2016

Věc: Reference na spolupráci se společností OpenOne – analýza efektivity akvizice na příchozích hovorech

Společnost MND je dodavatelem energií, zákazníkům na retailovém trhu nabízí dodávku plynu a elektřiny. Retailový trh je obsluhován z pohledu prodeje i servisu kontaktním centrem umístěným v Kolíně ve společnosti Informační linky, která též patří do skupiny KKCG. Z pohledu prodeje vyřizuje kontaktní centrum příchozí prodejní hovory vyvolané reklamou a též realizuje aktivní odchozí volání.

V roce 2015 si společnost MND objednala u společnosti OpenOne realizaci nezávislé analýzy efektivity akvizice na příchozích hovorech kontaktního centra, kterou v říjnu 2015 realizoval konzultant společnosti OpenOne Tomáš Dočekal.

Analýza efektivity akvizice na příchozích hovorech byla postavena na rozhovorech se zástupci zadavatele-společnosti MND, rozhovorech se zástupci realizátora-společnosti Informační linky, pozorování konkrétní práce operátorů, následních hovorů ze záznamového zařízení, provedení mystery calls a analýze dat. Analýza pokryla veškeré důležité aspekty ovlivňující efektivitu prodejního procesu. Analýza byla rozdělena do následujících oblastí výstupů: produkt/proces, metodika, prodejní dovednosti, specializace týmu, hodnocení kvality komunikace, motivační systém, reporting výkonnosti, otevírací doba KC, řízení provozu, smluvní vztah zadavatel-realizátor, systémy.

Analýza nám poskytla velmi cenný nezávislý pohled zvenčí. Expertní zkušenost Tomáše Dočekala napomohla k určení prioritních aktivit pro zvýšení efektivity našeho kontaktního centra v oblasti prodeje. Díky prezentaci výstupů analýzy a inspirující diskusi nad jejími výsledky se nám podařilo jednoznačně definovat priority dalších kroků a tím se rychle posunout dopředu v oblasti prodeje.

Spolupráce se společností OpenOne byla velmi dobrá a rychlá, výstupy věcné, praktické a profesionální. Tým MND se bude těšit na další návaznou spolupráci, pokud bude třeba.

Mgr. Petr Indra
Head of Retail