

Reference na využití konzultačních služeb společnosti OpenOne a.s. při dlouhodobém rozvoji odborných dovedností supervizorů ECSC.

Společnost Olympus Czech Group provozuje vícejazyčné European Customer Support Centre (dále ECSC), které poskytuje servisní a technickou podporu zákazníkům společnosti v rámci Evropy.

Na základě předchozích zkušeností s konzultačními projekty jsem společnost OpenOne, a.s. požádal o odborné školení, které by mělo být zaměřeno na další rozvoj odborných dovedností jednotlivých supervizorů.

Odborné školení bylo realizováno jako online koučink/mentoring jednotlivých supervizorů přímo v praxi za celodenní přítomnosti konzultanta OpenOne. Školení se kromě běžných provozních záležitostí zaměřilo zejména na:

- Poskytování zpětné vazby k hovorům
- Čtvrtletní vyhodnocení práce operátora
- Práce s reportingem týmu
- Společný, sumarizační workshop s časovým odstupem několika týdnů

Od tohoto školení jsem si sliboval zejména nezatižený, manažerský pohled zvenčí, obohacený o zkušenosti z jiných provozů a léta konzultantské práce, který naváže na dlouhodobou strategii rozvíjení odborných dovedností supervizorů ECSC.

Již po první části předmětného školení, před sumarizačním workshopem, mohu konstatovat, že konzultantská práce společnosti OpenOne, a.s., reprezentovaná p. Zdeňkem Bohuslavem, nejenom splnila, ale přímo překročila má očekávání.

Ukázalo se, že strategie dlouhodobé spolupráce přináší své ovoce jak díky dobré znalosti konkrétního provozu konzultanty OpenOne, a.s., tak díky navázání „raportu“ mezi konzultanty OpenOne, a.s. a zaměstnanci ECSC. Díky tomu došlo k velmi otevřeným a plodným diskusím mezi supervizory a konzultantem, na základě kterých byla poskytnuta relevantní zpětná vazba a definován potenciál dalšího rozvoje včetně případných hrozeb. A já mohu jen přemýšlet, proč si některé informace nechávají supervizoři pouze pro externisty ☺

p. Bohuslav nám též doporučil několik jednoduchých provozních zlepšení, která pro nás byla evidentně skryta tzv. provozní slepotou.

Na základě tohoto školení mohu využití konzultačních služeb OpenOne, a.s. opět jen doporučit. Školení bylo připraveno profesionálně a zároveň lidsky bez zbytečného balastu. To samé mohu říci k výstupním, sumarizačním dokumentům, připravených p. Bohuslavem. Zároveň jsem přesvědčen, že rozdělení celého školení na týden+ konzultací s jednotlivými supervizory a následný sumarizační workshop s dostatečným časovým odstupem má své hluboké opodstatnění. Každopádně pozitivní výsledky předmětného školení lze v našem provozu pozorovat již nyní.

V Praze dne 9.8.2013



Martin Jankovský

Vedoucí divize Evropského centra podpory zákazníků

OLYMPUS CZECH GROUP, s.r.o., člen koncernu, Evropská 176/16, 160 41 Praha 6 – Vokovice
zápis v ORMS v Praze, oddíl C, vložka 93921, IČ 27068641, DIČ CZ27068641; DSid: 644rdaw; www.olympus.cz

tel. 221 985 211, 221 985 111, centrální fax: 221 985 505,
fax (spotř.zb.) 221 985 593, fax (endoskopie) 221 985 569, fax (mikro) 221 985 579

Bankovní spojení: UniCredit Bank, Praha 1, Nám. Republiky 3a; (CZK) č. ú. 2105 63 0382 / 2700;
(EUR) č. ú. 2105 63 0390 / 2700; IBAN: CZ49 2700 0000 0021 0563 0390; SWIFT: BACXCZPP