

### Spoločný koncept riadenia Call centier v UNIQA CZ a UNIQA SK:

Call centrum je vstupnou bránou pre zákazníkov do UNIQA poisťovne, a preto je pre nás nesmierne dôležité poskytovať v rámci Call centra najlepšie možné služby na trhu pre našich zákazníkov.

V UNIQA CZ, ako aj v UNIQA SK máme veľmi dobre fungujúce Call centrá, aj keď vzhľadom k odlišnému historickému vývoju, boli v odlišnom stave. Strategicky sme chceli zjednotiť koncept Call Centra pre UNIQA CZ a UNIQA SK, analyzovať aktuálny stav a navrhnúť spoločný koncept na základe rovnakých procesov, IT infraštruktúry a efektívneho systému riadenia, tak aby náš zákazník v každej krajine dostal rovnaký excelentný servis.

V minulosti UNIQA CZ úzko a úspešne spolupracovala so spoločnosťou OpenOne v rámci technológií pre Call centrá, ako aj v rámci optimalizácie procesov. To bol aj dôvod opätovného oslovenia OpenOne, za účelom navrhnutia spoločného konceptu Call centier v UNIQA CZ a UNIQA SK.

OpenOne v zastúpení pána Dočekala a v spolupráci s riaditeľmi Call centier v UNIQA CZ a UNIQA SK vypracovali spoločný strategický koncept Call centier zameraný na jednej strane na rolu Call centier a očakávaní od zákazníkov, na strane druhej zameraný na zjednotenie procesov a technológií, riadenia a hodnotenia kvality. Hľadané boli pragmatické, stabilné a dlhodobé prínosné riešenia s jasným plánom implementácie do prostredia UNIQA.

Naše očakávania od spolupráce s OpenOne boli splnené do bodky. Spolupráca s pánom Dočekalom, ktorý priniesol veľký prehľad a know how, ale zároveň riešenia prispôsobil stratégii UNIQA, bola výborná.

V UNIQA sme presvedčení, že spoločný koncept Call Centier nám umožní poskytovať našim klientom najlepšie služby na našich trhoch.

V Bratislave 20.02.2015



Mgr. Rastislav Havran  
Operačný riaditeľ  
UNIQA poisťovňa, a.s.  
Lazaretská 15  
SK 820 07 Bratislava 27