

Reference na spolupráci s externím konzultantem Tomášem Dočkalem při budování nového aktivního prodejního call centra UNIQA pojišťovny

Díky rozhodnutí akcionářů Direct pojišťovny o ukončení obchodních aktivit na českém trhu a následných jednáních s vedením UNIQA pojišťovny došlo k dohodě o spolupráci při převzetí zákazníků z portfolia Direct pojišťovny do pojišťovny UNIQA. Vedení společnosti UNIQA pojišťovny následně rozhodlo o vybudování nového aktivního prodejního call centra, jehož cílem bude oslovování bývalých zákazníků Direct pojišťovny (uvítací hovory, retenční hovory, X-sell a Up-sell hovory) a v budoucnu též obchodní oslovování vlastních zákazníků UNIQA pojišťovny.

Proto, aby veškeré nové aktivity UNIQA pojišťovny směřující k bývalým zákazníkům Direct pojišťovny na sebe plynule navazovaly, bylo velmi důležité vybudovat call centrum na zelené louce ve velmi krátkém časovém úseku (přibližně v průběhu 2 měsíců).

Společnost UNIQA pojišťovna se rozhodla nalézt partnera, který má se stavbou obdobných call center konkrétní zkušenosti. Volba takového partnera přinese nejen flexibilní implementaci s minimálním požadovaným časem potřebným pro jejich rozjezd, ale i odbornost a garanci vysoké kvality poskytnutých služeb. Začátkem srpna 2012 začala spolupráce s externím konzultantem Tomášem Dočkalem.

Tomáš Dočekal připravil detailní projektový plán založený na důkladné prvotní analýze, která se zabývala jednak východisky a cíli UNIQA pojišťovny, dále pak dohodnutými procesy mezi Direct pojišťovnou a UNIQA pojišťovnou, technologickým zázemím, prostorovým uspořádáním (dispoziční úpravy prostor) a následně možnostmi lidských zdrojů. Byl stanoven ambiciózní termín spuštění provozu nově budovaného call centra – 1. října 2012. Tomáš Dočekal převzal zodpovědnost za řízení projektového plánu a za koordinaci jeho jednotlivých částí.

Tomáš Dočekal byl mimo projektové vedení zodpovědný za:

- vytvoření technologického zadání (telefonní systém, nahrávací zařízení, IVR systém, systém pro řízení práce operátorů), nastavení, otestování
- přípravu kapacitního plánu
- kalkulaci předpokládaných nákladů a výnosů
- přípravu prodejních procesů call centra, skriptingu
- nábor supervizora a operátorů
- definici školení pro operátory
- nastavení motivačního (odměňovacího) systému
- nastavení a měření kvality komunikace
- definici reportingu výkonnosti call centra
- definici řízení aktivit call centra

Pozitivním výsledkem zapojení Tomáš Dočekala bylo, že provoz call centra byl úspěšně spuštěn ve stanovený termín 1. října. 2012. Díky jasné orientaci na výsledek a dobrému projektovému vedení bylo možno vybudovat nové call centrum během 2 měsíců. Výchozím bodem byl přitom stav, kdy nebyly připraveny prostory, technologie, procesy, školení a ani budoucí pracovníci a jejich management nebyl ještě přijat.

Na základě této zkušenosti mohou konzultační služby Tomáše Dočekala doporučit. Jeho přístup je ryze pragmatický, cílově a výsledkově orientovaný a jeho postupy jsou založeny na ověřené zkušenosti z obdobných projektů.

S pozdravem



Ing. Zbyněk Veselý

místopředseda představenstva

UNIQA pojišťovny a.s.