

Referenční dopis na spolupráci se společností OpenOne při vytváření motivačního systému pro call centrum VZP ČR

Společnost VZP se rozhodla v roce 2015 spojit historicky decentralizovanou telefonickou podporu svých zákazníků a vytvořit jednotné kontaktní centrum pro obsluhu svých zákazníků a partnerů. V souvislosti s vytvořením nového oddělení a definicí jeho nového fungování bylo třeba řešit i otázku finančního odměňování operátorů call centra. Svým dopadem je odměňování operátorů velmi citlivým tématem a proto jsme se rozhodli využít zkušeností konzultantů společnosti OpenOne, Tomáše Dočekala, pro nastavení motivačního, spravedlivého a transparentního motivačního systému pro operátory.

V počátku bylo kritické pochopit současný stav call centra a současně vzít v potaz strategické záměry, které jsou definovány pro jeho budoucí rozvoj. Na tomto základě a v kombinaci se zkušenostmi s motivačními systémy z jiných kontaktních center jsme společně vytvořili koncept nového odměňování operátorů. Systém odměňování je rozdělen do 2 základních fází tak, aby zohledňoval nejen tvrdé ukazatele výkonnosti, ale i kompetence a znalosti operátorů (senioritu). Postupně vznikl naprosto přesný popis systému a to ve velmi krátké době. Díky spolupráci se společností OpenOne se nejen významně zkrátil čas realizace, ale výsledný motivační systém přesně zohledňuje specifika našeho call centra a jsme přesvědčeni, že se zaměřuje na podporu těch ukazatelů, které jsou pro VZP strategické.

Spolupráci se společností OpenOne mohu popsat jako: profesionální, věcnou, konkrétní, rychlou a flexibilní a po této zkušenosti ji mohu doporučit každému, kdo hodná upravovat svůj motivační systém. Díky postřehům Tomáše Dočekala jsme se vyhnuli chybným rozhodnutím a nový motivační systém se nám podařilo zavést bez ohrožení provozu call centra VZP ČR.

V Praze dne 27. 11. 2015



Michal Nezbeda

Ředitel Call centra

Úsek služeb klientů

tel.: +420 952 220 534

mobil: +420 734 366 927

VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČESKÉ REPUBLIKY

Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3

URL: www.vzp.cz