

Věc: Reference na konzultační služby společnosti OpenOne

Společnost Hartmann Rico a.s. dodává široké spektrum zdravotních, medicínských a speciálních výrobků svým zákazníkům v segmentu lékáren, nemocnic, institucí a též zákazníkům na spotřebním trhu. Každý typ zákazníka je obsluhován příslušným distribučním kanálem, který má svá specifika v podobě získávání nových zákazníků, rozvoje obchodu, servisu, přijímání objednávek apod. Naše společnost má centrální zákaznický servis sloužící převážně pro přijímání a vyřizování objednávek zákazníků a též call centrum, které je zaměřeno na odchozí aktivní telefonáty. Obě oddělení čítají cca 30 zaměstnanců.

V roce 2011 jsme poprvé využili zkušeností konzultantů společnosti OpenOne z oblasti prodeje po telefonu. Na základě analýzy procesů zákaznického servisu a call centra byl vytvořen seznam doporučení pro úpravu procesů těchto oddělení tak, aby byl ve větší míře využit prodejní potenciál našich zákazníků.

V průběhu této prodejní analýzy bylo mimo jiné zjištěno, že současné technologické vybavení v podobě telefonní ústředny není těmito odděleními plně využíváno. Proto jsme se rozhodli navázat další spolupráci se společností OpenOne na jaře 2013. Cílem tohoto projektu bylo vytvořit seznam změn a tyto změny následně implementovat. Jednalo se o změny jak v procesech zákaznického servisu a call centra, tak v nastavení ústředny samotné.


Výstupem spolupráce byly úpravy v oblastech: definice a reportingu klíčových ukazatelů (KPI) oddělení, využití wallboardu pro on-line řízení, nastavení měření efektivity, přenastavení distribuce a otevíracích dob jednotlivých linek, nastavení přepadů mezi odděleními, využití call backů, využití systému IVR, kódování hovorů, propojení telefonie s dalšími provozními systémy, úprava a využití Not-ready kódů, krizové hlášky.

Spolupráce se společností OpenOne a jejími konzultanty byla vždy na profesionální úrovni. Výstupy spolupráce byly jasné, konkrétní a prakticky použitelné. Kladně hodnotím schopnost přenést a vytěžit letitou zkušenost konzultantů z oblasti kontaktních center z jiných odvětví do našeho, specifického, prostředí. Po dvou výše popsaných projektech se pro nás stala společnost OpenOne partnerem v oblasti kontaktních center.

V Brně dne 27.5.2013

Za společnost Hartmann Rico a.s.


obchodní ředitel


vedoucí Call centra