

OpenOne a.s.
Ing. Jana Málková
Business Consulting Director
Argentinská 38
170 00 Praha 7

V Praze dne 6. 2. 2008

Vážená paní Málková,

vzhledem k tomu, že právě došlo k předání výstupů vytvořených v rámci spolupráce s konzultačním týmem společnosti OpenOne a.s, ráda bych tímto vyjádřila svou spokojenost s doručenými výsledky. Projekt, který byl právě uzavřen, byl orientován na vytvoření celkové koncepce zákaznického centra UniCredit Bank.

Cením si především výrazné orientace konzultačního týmu OpenOne na doručení prakticky využitelných a bezprostředně přínosných materiálů. Za výjimečnou považuji otevřenost spolupráce a její detailní organizovanost.

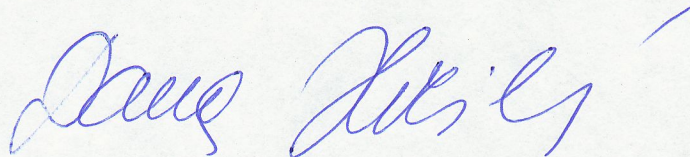
Konzultační tým OpenOne jednoznačně prokázal schopnost aplikovat svou odbornost a rozsáhlé zkušenosti s provozy call center v průběhu projektu. Vzhledem k tomu, že rozsah projektu byl definován poměrně rozsáhlým tématem celkové koncepce zákaznického centra, vznikaly vysoké nároky na upřesnění očekávané podoby výstupů spolupráce. Předložené materiály velmi dobře splnily očekávání a považuji je za bezprostředně využitelné pro provedení praktických kroků směřujících k vytvoření nové podoby zákaznického centra UniCredit Bank.

Konzultační tým OpenOne kladl velmi vysoký důraz na úvodní audit stávajících procesů, zprávy připravené na základě působení v jednotlivých provozech přinesly velmi užitečnou zpětnou vazbu a identifikovaly řadu příležitostí.

Za nejpřínosnější ve spolupráci s konzultačním týmem OpenOne považuji velmi vysokou adaptivitu týmu na konkrétní situaci v UniCredit Bank a dodání komplexního materiálu popisujícího detailní doporučení k jednotlivým oblastem koncepce zákaznického centra. Oceňuji také kapacitní analýzu, která byla součástí předaných výstupů a která dobře posloužila pro plánování nezbytných kroků v oblasti lidských zdrojů.

Spolupráce s konzultačním týmem OpenOne pro mě byla velmi cenná a v případě potřeby spolupráce na dalším projektu se na konzultační tým OpenOne a.s. s důvěrou obrátím znovu. Na základě získaných zkušeností mohu Vaše služby doporučit každému, kdo hledá vysokou profesionalitu a zásadní orientaci na dosažení praktických výsledků.

S přáním dalších obchodních úspěchů



Ing. Dana Herciková

Manažer odboru Zákaznické centrum
UniCredit Bank Czech Republic, a.s.

UniCredit Bank Czech Republic, a. s.

Sídlo/Registered Office:
Na Příkopě 858/20
113 80, Praha 1

www.unicreditbank.cz

IČ/Identification number: 64948242
Obchodní rejstřík/Commercial Register:
Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 3608
Směrový kód banky/Bank code: 2700
Swift Code: BACXCZPP