

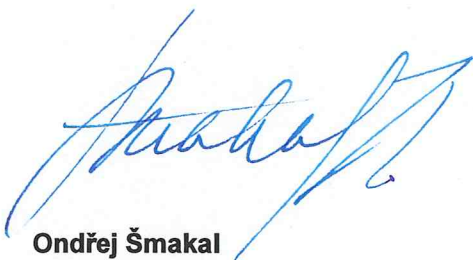
Vážený pane Beránku,

v návaznosti na dokončení projektu Strategie Kontaktního centra společnosti AEGON bych chtěl vyjádřit svou spokojenost s odbornou pomocí realizovanou společností OpenOne.

Zkušený tým konzultantů OpenOne provedl projektový tým AEGON celým procesem přípravy strategie využití Kontaktního centra AEGON na pětileté období. Jsem přesvědčený, že role OpenOne byla klíčová, protože se díky ní podařilo projekt realizovat v plánovaném čase, rozsahu a kvalitě. Připravili jsme společně detailní popis činností, které budou vznikajícím Kontaktním centrem zajištěny. V souladu s plánem činností byl ze strany OpenOne navržen podrobně strukturovaný kapacitní model vyčísлюjící potřeby lidských zdrojů pro zajištění našich očekávání. Doporučena byla konzultačním týmem OpenOne i samotná organizační struktura a postup nábörů jednotlivých pozic.

Za profesionálně zpracovaný považuji i finanční nákladový model a realizaci porovnání finanční náročnosti několika možností rozvoje Kontaktního centra. Konzultanti OpenOne rovněž pomáhali s přípravou prezentace výsledků pro management společnosti. Průběžně jsme využili zkušeností týmu OpenOne při revizi interně připravených dokumentů.

V souladu s uvedenou pozitivní zkušeností mohu služby OpenOne v oblasti přípravy strategie Kontaktního centra každému doporučit jako přínosnou investici. Tým má prokazatelné zkušenosti a potřebné dovednosti pro realizaci poradenské spolupráce zaměřené na strategické plánování využití kontaktních center.



Ondřej Šmakal

Ředitel útvaru přímého prodeje a služeb

AEGON Česká republika