E.ON Česká republika, s.r.o., F.A. Gerstnera 2151/6, 370 49 České Budějovice

OpenOne a.s.
Argentinská 38
170 00 Praha 7

E.ON Česká republika, s.r.o.
Středisko služeb zákazníkům
Cejl 42/44
656 54 Brno
www.eon.cz

Pavel Tesař
vedoucí Call Center
T +420-54514-2403
F +420-54514-2551
pavel.tesar@eon.cz

16.06.2008

Vážená paní Málková,

na základě právě odevzdaných a prezentovaných finálních výsledků bych rád vyjádřil svou spokojenost s realizovanou čtyřměsíční spoluprací s konzultačním týmem společnosti OpenOne a.s..

Za velmi přínosné považuji to, že konzultační tým své závěry postavil mimo standardní práce s dostupnými daty rovněž na osobní účasti v provozu a na strukturovaném dotazování pracovníků oddělení call centra na jejich vnímání stávajícího způsobu řízení a odměňování.

Vzniknul tak propracovaný komplexní návrh nového způsobu odměňování založený na provedené analýze časového snímku dne, analýze dat o výkonu pracovníků a rovněž analýze způsobu vyhodnocování kvality práce. To vše doplněné doporučeními ke komunikaci změn ve způsobu hodnocení práce.

Věřím, že návrh konzultačního týmu na novou sadu měřených ukazatelů výkonu jednotlivců (KPI´s) přispěje nejen k podstatnému zvýšení produktivity a tím k úspěšnému zvládání provozních špiček využitím uspořené kapacity, ale také spokojenosti zaměstnanců se zavedením spravedlivého systémem odměňování. A to se bezesporu projeví ve vyšší spokojenosti našich zákazníků.

Referenční dopis

Jednatelé:
Michael Fehn
Karel Dietrich-Nespěšný
Peter Ficht
Lorenz Pronnet

Sídlo společnosti:
F.A. Gerstnera 2151/6
370 49 České Budějovice
Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C., vložka 15066
IČ: 25733591

Velmi oceňuji zejména orientaci konzultačního týmu na doručení konkrétních, prakticky využitelných výsledků. Konzultační tým jednoznačně prokázal schopnost aplikovat svou odbornost a široké zkušenosti s provozy jiných call center.

K vysoce pozitivnímu hodnocení spolupráce zásadně přispívá velmi vysoká adaptibilita konzultačního týmu na konkrétní situaci v CC E.ON a dodání unikátního řešení, které je ovšem zasazeno do celkového konceptu a dlouhodobé strategie tohoto oddělení.

S dodanými výstupy projektu jsem velmi spokojen a plánuji další spolupráci s konzultačním týmem OpenOne a.s.

S přátelským pozdravem

E.ON Česká republika, s.r.o.

E.ON Česká republika, s.r.o.
F. A. Gerstnera 2151/6
370 49 České Budějovice

001

Referenční dopis