

Vážení,

ráda bych touto cestou stručně zhodnotila spolupráci s konzultačním týmem OpenOne.

Výsledky činnosti Vašich konzultantů považuji za přínosné a především za prakticky využitelné. Oceňuji především jednoznačnost předložených doporučení, díky jejichž realizaci v praxi jsme skutečně zefektivnili práci naše Klientského centra jako celku, ale i našich teamleaderů a to v oblasti sledování a okamžitého reagování na vývoj provozu, a zároveň došlo i k rozšíření jejich znalostí v oblasti reportingu, hodnocení a plánování kapacit.

Nastavení a následné zaškolení na orientaci v analytickém reportingu pomohlo přesně identifikovat rezervy ve vyhodnocení výkonu jak celého Klientského centra, tak i jednotlivých operátorů. Dodaný model pro kapacitní plánování pomohl zpřesnit predikci vytížení provozu a tím i plánování konkrétních činností a směn operátorů.

Tým OpenOne provedl podrobnou analýzu současného stavu hodnocení podle KPIs a na jejím základě navrhl konkrétní sady KPIs pro jednotlivé role v rámci oddělení. Spolupráce se členy interního týmu byla ze strany konzultačního týmu OpenOne vždy realizována s ohledem na zajištění provozu a během krátké doby přinesla očekávané výsledky.

Vážím si celkově velmi otevřeného a flexibilního přístupu pracovníků OpenOne. Ryze praktický přístup, který zahrnuje jednoznačnou zkušenost z obdobných projektů, ušetřil mnoho času a výstupy byly zpracovány v takovém formátu, aby mohly být ihned využity pro návazné kroky v rámci našeho provozu.

Díky využití služeb OpenOne se nám podařilo otevřeně řešit velmi citlivou tematiku a dosáhnout výrazného pokroku. Spolupráci s konzultačním týmem OpenOne mohu díky výše popsaným pozitivním zkušenostem jednoznačně doporučit.



Radana Lhotáková

Vedoucí oddělení

Centrum klientské péče

Českomoravská stavební spořitelna, a.s.