

OpenOne a.s.  
Argentinská 38  
170 00 Praha 7

*Telefonica*

O<sub>2</sub>

V Praze dne 25. 1. 2008

Vážená paní Málková,

na základě prezentovaných výsledků bych Vám ráda poděkovala a vyjádřila svou spokojenost s přínosem, který vidím ve spolupráci s konzultačním týmem společnosti OpenOne a.s. v rámci optimalizace práce oddělení Řízení provozu, v rámci zefektivnění procesu zpracování objednávek a nastavení pravidel pro spolupráci s externím dodavatelem pracovníků pro call centra.

Vzhledem k poměrně širokému zadání celé tříměsíční spolupráce oceňuji především časovou flexibilitu týmu OpenOne a schopnost rozšířit scope projektu v případě potřeby. Komunikace s konzultačním týmem OpenOne vždy vykazovala vysokou míru profesionality a orientace na dosažení plánovaných výsledků. Průběžné doručování jednotlivých požadovaných výstupů podle potřeb Telefonica O2 hodnotím jako velkou přidanou hodnotu. Právě díky zmíněné flexibilitě bylo možné dle aktuálních priorit projekt rozšířit o některé dílčí oblasti, jejichž souvislost se scopem projektu se postupně ukázala jako klíčová.

Konzultační tým provedl personální a procesní audit oddělení Řízení provozu a na základě analýzy získaných informací doporučil velmi prakticky orientovaný a propracovaný systém řízení tohoto oddělení včetně doporučení využití potenciálu a odbornosti jednotlivců. Předložena byla i metodika změny měřených klíčových ukazatelů výkonu (KPIs) a návrh pravidel interní komunikace včetně definice rolí, workflow a zodpovědností.

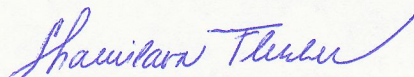
Dalším samostatným celkem doručeným konzultačním týmem OpenOne byl návrh implementace procedury One-Stop-Shopping (OSS) v rámci call center. Byla provedena detailní analýza procesu OSS a jeho výsledků na prodejním oddělení a audit způsobu měření výsledků. Na základě zmapování zkušeností s implementací OSS v rámci prodejního oddělení připravil konzultační tým OpenOne sadu doporučení k implementaci OSS v rámci call center, a to včetně pravidel pro měření úspěchů a jejich zohlednění v osobních výsledcích řadových i vedoucích pracovníků.

Konzultační tým dále doručil velmi přehledně zpracovanou analýzu stávajícího stavu procesů, dokumentace a komunikace s externí agenturou zprostředkující pracovníky pro call centra společnosti Telefonica O2. Na základě výsledků a praktických zkušeností s externí agenturou navrhl konzultační tým řadu úprav stávajícího stavu, které povedou k celkovému zlepšení spolupráce a zvýšení přínosu pro TelefonicaO2. Doporučení zahrnovalo i detailní návrhy ke smluvní a procesní dokumentaci i doporučení komunikačních vazeb v rámci spolupráce.

Konzultační tým OpenOne v této fázi spolupráce úspěšně navázal na předchozí projekt a v příkladné spolupráci s interním týmem Telefonica O2 doručil strukturovaný návrh úpravy IVR pro zákazníky služeb pevné linky tak, aby nabídka respektovala soudobé trendy a přání zákazníků.

Na základě výše uvedeného bych Vám ještě jednou poděkovala za velmi dobrou práci. Využití nabídky služeb konzultačního týmu OpenOne mohu na základě opakovaných osobních zkušeností jen doporučit.

S přáním obchodních úspěchů



Ing. Stanislava Fletcher  
Executive Director Customer Care & Inbound Sales  
Telefonica O2 Czech Republic