

Vážení majitelé OpenOne,

v souvislosti s ukončením projektu Optimalizace provozních činností oddělení Soft Collection bych rád krátce zhodnotil konzultační spolupráci s týmem OpenOne.

Zaměřením projektu bylo především najít zcela konkrétní doporučení a praktické postupy pro další zlepšování v oblasti organizace práce, měření efektivity a vyhodnocení pracovního času operátorů. Stranou nezůstalo ani sledování jednotlivých Not Ready stavů a nastavení reportingu výkonnosti. Důležitou samostatnou kapitolou spolupráce bylo vytvoření kapacitního modelu pro predikci potřebných kapacit v rámci oddělení.

Ve všech oblastech jsem uvítal velmi otevřenou komunikaci konzultantů OpenOne a jejich ochotu podělit se o zkušenosti z jiných provozů. Jsem rád, že jsme vždy šli rovnou k věci a soustředili se výhradně na fungování konkrétního provozu, nebyly používány obecnosti.

S výslednými výstupy jsem spokojen. Popis organizační struktury a odpovědností mi umožnil dílčí vylepšení ve vnitřní komunikaci týmu, připravený návrh hodnotících parametrů pro operátory se stal základem pro revizi způsobu odměňování a motivace. Kapacitní model pomáhá vedoucí oddělení lépe hospodařit s kapacitami a snáze plánovat naplnění týmů.

Tímto tedy děkuji za spolupráci v několika klíčových oblastech. Spolupráci s konzultanty OpenOne mohu doporučit pro její zaměření na praxi a konkrétní potřeby zadavatele.

S pozdravem



Jan Klášterský  
Head of Collection  
ESSOX s.r.o., Senovážné náměstí 231/7  
370 21 České Budějovice