

Reference na využití konzultačních služeb společnosti OpenOne a.s. při zvyšování prodeje v kontaktním centru

Evropské centrum pro podporu zákazníků společnosti Olympus vyřizuje technické a servisní požadavky (telefonáty a e-maily) klientů z celé Evropy. V létě 2011 jsme naši podporu zákazníkům rozšířili o procesy prodeje, tzv. Service-to-Sales.

Pro dosažení lepších výsledků procesu Service-to-Sales jsme se rozhodli využít konzultačních služeb společnosti OpenOne a.s., se kterou jsme již v minulosti na obdobných projektech v oblasti kontaktních center spolupracovali.

Zapojení konzultantů OpenOne bylo domluveno ve dvou odlišných oblastech. První oblastí byla analýza současného stavu servisních a prodejních procesů, pochopení situace společnosti a z toho plynoucí doporučení pro úpravu a zakotvení prodejních procesů Service-to-Sales. Druhou oblastí pak bylo stínování šesti supervizorů kontaktního centra při poskytování pravidelných zpětných vazeb operátorům (hodnocení kvality komunikace).

Na základě zkušenosti z tohoto projektu mohu využití konzultačních služeb společnosti OpenOne a.s. doporučit. V obou oblastech domluvené spolupráce byly výstupy připraveny rychle, konkrétně, komplexně a strukturovaně. Výstupy spolupráce byly velmi dobře uchopitelné a bylo je možno okamžitě realizovat. Přístup konzultantů OpenOne a.s. hodnotím jako systematický, profesionální a s jasnou orientací na výsledek. Důkazem pozitivního efektu zapojení konzultačního týmu OpenOne a.s. do zvyšování prodeje Service-to-Sales jsou právě prodejní výsledky, které se bezprostředně po spolupráci navýšily o desítky procent.

V Praze dne 1.8.2012



Martin Jančkovský

Olympus Czech Group, s.r.o.,
člen koncernu; Evropská 176/16
160 41 Praha 6, IČ: 27068641
tel.: +420 221 985 209

Vedoucí divize Evropského centra podpory zákazníku

OLYMPUS CZECH GROUP, s.r.o., člen koncernu, Evropská 176/16, 160 41 Praha 6 – Vokovice

zápis v ORMS v Praze, oddíl C, vložka 93921, IČ 27068641, DIČ CZ27068641; DSid: 644rdaw; www.olympus.cz

tel. 221 985 211, 221 985 111, centrální fax: 221 985 505,
fax (spotř.zb.) 221 985 593, fax (endoskopie) 221 985 569, fax (mikro) 221 985 579

Bankovní spojení: UniCredit Bank, Praha 1, Nám. Republiky 3a; (CZK) č. ú. 2105 63 0382 / 2700;
(EUR) č. ú. 2105 63 0390 / 2700; IBAN: CZ49 2700 0000 0021 0563 0390; SWIFT: BACXCZPP