

SAZKA mobil a Conectart - reference SW řešení od OpenOne

Když jsme připravovali SAZKA mobil, chtěli jsme jiné kontaktní centrum. Takové, které je ekonomicky efektivní, ale zároveň férové a přátelské k zákazníkům.

Potvrdilo se, že se to nevyklučuje. Řešíme věci selským rozumem, rychle a dáváme operátorům velký prostor k tomu, aby mohli sami přemýšlet a věci řešit, ne jen drmolit naučené fráze. Aby mohli hledat cesty, jak věci udělat, a ne výmluvy, proč to nejde.

K tomu u velkého kontaktního centra ale potřebujete i účinné nástroje. My je našli u OpenOne. Díky řešení OneSolution a jeho jednotné frontě si včas poradíme se všemi hovory, maily i webovými požadavky, a máme vždy rychle po ruce, co potřebujeme, tak abychom toho co nejvíce vyřešili tzv. na první dobrou.

A pokud přeci jen operátoři potřebují více informací nebo si nejsou 100% jisti, ve znalostce OnePlace najdou velmi rychle a jednoduše vše potřebné. Pokud tam musíme moc často, tak takový proces vezmeme znovu do rukou a zlepšíme ho.

Děláme věci jednoduše a férově. I proto jsme největší virtuál. I proto jsme Nejférovějším operátorem i podle ČTÚ.

Zdeněk Lisý

Operations manager

Mobil: +420 777 350 383

E-mail: lisy@sazka.cz



SAZKA a.s.

K Žižkovu 851, PRAHA, 190 93

www.sazka.cz