

Antonín Pekárek  
Vrchní ředitel Kontaktního centra  
Česká pojišťovna a.s.

Praha 11.7.12

**Věc: Reference na Konzultační služby společnosti OpenOne v oblasti zvyšování efektivity prodeje po telefonu – Service-to-Sales**

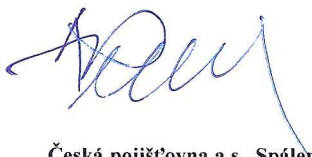
Komunikační centrum společnosti České pojišťovny se zabývá vyřizováním servisních požadavků našich klientů. Proces prodeje na těchto přichozích servisních požadavcích (Service-to-Sales, dále jen S2S) byl zaveden poprvé v roce 2005. Od té doby byl tento S2S proces stejně podobně jako i ostatní systematicky vylepšován s cílem maximalizovat prodejní výsledky a z toho plynoucí příjmy naší společnosti.

V lednu 2012 jsme se rozhodli využít konzultačních služeb společnosti OpenOne. Smyslem zapojení týmu externích spolupracovníků do optimalizace procesu S2S bylo poskytnutí nezávislého pohledu na po několik let námi postupně optimalizovaný proces. Dohodnutým výstupem spolupráce byla pak formulace doporučení, jejichž aplikací by mohlo dojít ke zvýšení výkonnosti tohoto procesu.


Společnost OpenOne provedla hloubkovou analýzu současného nastavení procesu S2S v prostředí Komunikačního centra. Díky velmi detailním analytickým rozhovorům se zaměstnanci Komunikačního centra, analýze dodaných dat a fyzické účasti v provozu byly konzultanti OpenOne ve velmi krátké době schopni řídit diskusi nad možnými variantami zlepšení současného procesu S2S. Na společných workshopech byly definovány potenciální možné úpravy procesů, navíc i s využitím zkušeností jiných společností na trhu. Výstupem spolupráce byl soupis 93 identifikovaných opatření, která by mohla být implementována, a to v oblasti jako je například vedení lidí, vedení prodejního hovoru, provozní řízení, řízení kvality hovoru, lead managementu, využívání systémů apod. K těmto opatřením byla následně společností OpenOne poskytnuta konkrétní doporučení, jakým způsobem navržené změny realizovat, a byl též vyčíslen potenciální finanční přínos jednotlivých opatření.

Spolupráci se společností OpenOne mohu na základě svých zkušenosti s tímto projektem doporučit. Výstupy naší společné práce byly konkrétní, prakticky velmi dobře použitelné a navíc podložené dlouholetou zkušeností odborníků v oblasti Kontaktních center. Díky spolupráci právě s tímto externím partnerem jsme získali nejen nezávislý pohled na naše procesy, ale také užitečnou a jednoznačně přínosnou podporu od profesionálů v oboru.


**Antonín Pekárek**



Česká pojišťovna a.s., Spálená 75/16, 113 04 Praha 1, Česká republika, IČ: 452 72 956, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1464.

 **Klientský servis, po-pá 7:00 – 19:00**  
(+420) 841 114 114

[www.ceskapojistovna.cz](http://www.ceskapojistovna.cz)

 **P.O.Box 305**  
601 00 Brno