

V Praze, dne 17. 9. 2012

Věc: Reference z projektu Analýzy efektivity kontaktního centra CSA Services

Kontaktní centrum naší společnosti slouží primárně k obsluze zákazníků skupiny Českého Aeroholdingu a.s. Kontaktní centrum je děleno na front-office (tedy call centrum) a back-office. V rámci těchto oddělení je nastaveno velké množství zákaznických procesů. Vývoj počtu zákaznických požadavků je velmi proměnný a těžko predikovatelný, současně dochází k velmi častému vzniku nových či změně současných procesů. Řízení efektivity tohoto oddělení je proto velmi náročné a je k němu třeba přistupovat komplexně, každá příležitost může mít zásadní dopad.

Společnost OpenOne měla v rámci tohoto projektu za úkol provést analýzu obou oddělení a přinést doporučení, která by mohla vést ke zvýšení efektivity kontaktního centra. Konzultanti OpenOne na základě analytických rozhovorů, analýzy dat, náslechnů hovorů, pozorování zákaznických procesů v provozu a s přihlédnutím ke zkušenostem z jiných kontaktních center na trhu vyspecifikovali jednotlivá doporučení v dohodnutých oblastech analýzy. Výstupy konzultantů byly konkrétní, zohledňovaly komplexní pohled a provázanost problematiky kontaktních center. Výstupy nám poskytly nezávislý pohled a zkušenosti, ukázaly možné cesty dalšího rozvoje.

Díky zkušenosti s projektem analýzy efektivity kontaktního centra jsme se rozhodli poptat další návazné konzultační služby společnosti OpenOne. Obecně proto mohu spolupráci se společností OpenOne a jejími konzultanty doporučit.



Lenka Bartizalová
jednatelka
CSA Services, s.r.o.