

Vážení,

rád bych stručně zhodnotil spolupráci se společností OpenOne a.s.

Klientské centrum společnosti ČSOB je rozděleno do provozních organizačních celků, které jsou samostatně řízeny. Každý organizační celek má svůj wallboard, který ovšem neplnil operativní funkce dle potřeb a představ vedení Klientského centra. Cílem konzultační spolupráce se společností OpenOne bylo navrhnout konkrétní podobu jednotlivých wallboardů všech organizačních celků a definovat funkcionality těchto samostatně nastavovaných a spravovaných wallboardů.

Spolupráce s týmem OpenOne probíhala formou:

1. Společného workshopu za účasti manažerů jednotlivých organizačních celků - obecná diskuze nad možnostmi zobrazení informací na wallboardu
2. Individuálních schůzek s manažery - vydefinování konkrétních potřeb a očekávání manažerů jednotlivých organizačních celků

Na základě vstupů od interních manažerů a vlastních zkušeností v oblasti kontaktních center, připravil tým OpenOne business zadání jednotlivých wallboardů. Bylo tak připraveno celkem 10 návrhů, z nichž každý odrážel specifické potřeby jednotlivých provozních útvarů jak z pohledu grafického rozvržení, tak také z pohledu sledovaných parametrů. Vlastní vývoj a konfiguraci wallboardů dle popsaného zadání následně zajistí Klientské centrum ČSOB z vlastních zdrojů ve spolupráci s interním ICT útvarem.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jakub Hlaváč', is positioned above a dotted line.

.....
Jakub Hlaváč
Výkonný manažer

Klientské centrum
Československá obchodní banka, a. s.