

Zákaznický servis
Marešová Jaroslava
Head of Customer Service department
Senovážné nám. 231/7
370 01 České Budějovice
Tel.: +420 810 800 088
E-mail: zakaznickyservis@essox.cz

OpenOne a.s.
Argentinská 38
170 00 Praha 7

Na sklonku roku 2011 došlo na našem Zákaznickém servisu k projektu se společností OpenOne a to na základě požadavku společnosti Essox s.r.o. na "Optimalizaci provozních činností". Zákaznický servis funguje v naší společnosti od roku 2004 a myslím, že se nám podařilo nastavit činnosti velmi optimálně. Vzhledem k vývoji na trhu však byla analyzována potřeba revize stavu.

Oslovili jsme společnost OpenOne. Zkušenosti této společnosti jsme již několikrát velmi ocenili, přínosem byla i dlouhodobá spolupráce a znalost poměrů ve společnosti Essox s.r.o.

Cílem bylo zhodnotit stávající stav a navrhnout optimální řešení. Zaměřili jsme se na několik oblastí:

- Organizace práce - na ZS držíme princip univerzality operátorů
- Měření efektivity činností
- Vyhodnocení využití pracovního času operátora
- Dostupnost operátora, čekání operátora
- Práce po hovoru
- Pauzy versus login
- Stanovení požadovaných hodnot pro výkon operátora
- Nastavení pravidel pro využití jednotlivých sledovaných časů
- Měření odlišností celkového výkonu operátora
- Nastavení reportingu výkonnosti jak jednotlivců, tak týmů
- Kapacitní plánování

Již během analýzy výše popsaných bodů docházelo ze strany OpenOne k účinným doporučením, které byly zároveň shrnuty v závěrečné zprávě.

Pokud bych měla vyzdvihnout největší přínosy, patří mezi ně parametr „Měření efektivity činností“, kde jsme se podívali na efektivitu i jinýma očima. Dostali jsme nový náhled na situaci Zákaznického servisu.

Snad nejdůležitějším bodem bylo stanovení požadovaných hodnot pro výkon operátora. Na základě tohoto bodu vzniklo na oddělení nové variabilní odměňování, které je daleko sofistikovanější, přináší ucelené odměňování operátora a zároveň přispívá i k větší motivaci.

Spolupráce přinesla i nové pohledy na kapacitní plánování a ostatní stanovené oblasti. Zdeněk Bohuslav a Romana Doležalová vycházeli z dlouholeté spolupráce s naším ZS, respektovali kulturu a požadavky naší společnosti.

Z celé analýzy jsme již aplikovali velkou část doporučení, některá opatření jsou ještě před námi. Rozhodně šlo o velmi profesionální spolupráci na velmi vysoké úrovni. Jsme přesvědčeni, že i v budoucnu rádi využijeme poskytovaných služeb společnosti OpenOne.

V Českých Budějovicích 16. 4. 2012

