

Reference projektu:

„Provozní audit v Kontaktním centru Solutions and Services, a. s.“

Společnost OpenOne realizovala provozní audit s cílem poskytnout nezávislou zpětnou vazbu na organizaci, řízení a efektivitu všech tří pracovišť kontaktního centra společnosti Solutions and Services, a. s.

Audit detailně analyzoval následující hlavní oblasti:

- Organizační členění
- Provozní řízení
- Online a offline reporty a práce s nimi
- Vyhodnocení celkového reportingu
- Vyhodnocení individuálního reportingu
- Alokace na administrativu
- Zpracování netelefonické komunikace
- Sdílení informací
- Proces řešení klientských požadavků
- Aktualizace kontaktů
- Opakované volání a jeho sledování
- Možnosti aktivního volání
- Plánování kapacit
- Hodnocení podle KPIs
- Kvalita a efektivita práce
- Motivace

Specialisté společnosti OpenOne byli díky obsáhlým zkušenostem schopni velice rychle porozumět auditovanému provoznímu modelu Kontaktního centra a všem souvisejícím činnostem. Následně provedená detailní analýza obsahovala konkrétní východiska a doporučení.

Vzhledem k odbornosti a otevřenému přístupu bylo možné identifikovat potřeby a rozvojové činnosti, na jejichž realizaci bylo možné pracovat již během průběhu auditu, což svědčí o vysoké způsobilosti a připravenosti specialistů OpenOne.

Další doporučení vyplývající ze závěrečné zprávy a osobní prezentace výsledků postupně zavádíme do praxe formou projektů nebo úkolů v rámci akčního plánu.

Na základě dosažených výsledků mohu spolupráci s OpenOne plně doporučit a v případě potřeby poskytnout další informace osobně.

Jakub Lavrenčík
manažer kontaktního centra

Solutions and Services, a. s.

Pařížská 11, 110 00 Praha 1, IČ: 27208320

Společnost je zapsána u Městského soudu
v Praze, oddíl B, vložka 11409

Mob.: +420 606 718 072

Tel.: +420 267 194 111

Fax: +420 224 817 696

email: jakub.lavrencik@pvk.cz

www.saservices.cz