



E.ON Česká republika, s.r.o. · Cejl 42/44 · 659 44 Brno

Vážený pan
Michal Beránek
OpenOne a.s.
Argentinská 38
170 00 Praha 7

E.ON Česká republika, s.r.o.

Call Center
Cejl 42/44
659 44 Brno
www.eon.cz

Pavel Tesař
T +420 - 545 142 403
F +420 - 545 142 551
pavel.tesar@eon.cz

Brno, 24.05.2012

Vážený pane Beránku,

s ohledem na ukončení projektu zaměřeného na analýzu oblasti knowledge managementu v rámci kontaktního centra chci krátce shrnout a zhodnotit způsob realizace.

Naším zadáním bylo získat jasné zhodnocení současného stavu práce s informacemi, ale také návrh principů procesu knowledge managementu včetně definice zodpovědností a vytvoření logické mapy životního cyklu informací v rámci kontaktního centra. Šlo tedy o prolnutí zhodnocení současného stavu a o konkrétní návrh doporučeného cílového řešení v oblasti práce s informacemi. Naším očekáváním bylo, že výstupy spolupráce poslouží v další fázi pro rozhodování o využití SW řešení a pro nastavení jednotných procesů pro tvorbu, aktualizaci, zveřejňování a archivaci informací.

Práce konzultantů OpenOne byla odvedena kvalitně a s výstupy jsme spokojeni. Dodaná mapa životního cyklu informací je pro nás přehledná a především je ve shodě s reálnými specifiky našeho provozu, tedy připravená na míru našim potřebám. Oceňuji i dodaný popis jednotlivých kroků v rámci životního cyklu. Díky výstupům jsme nyní schopni rozplánovat další kroky v oblasti sdílení informací zaměřené na hledání vhodného SW nástroje, ale i na optimalizaci nastavení pravidel a procesů pro jednotlivé popsání typy sdílených informací.

Spolupráce se zkušenými konzultanty z oboru kontaktních center mě i v tomto projektu ujistila o tom, že má smysl tuto odbornou pomoc využít pro její nestrannost a také pro jasnou orientaci na výsledek. Manažerům řešícím práci s informacemi mohou zkušenosti a přístup OpenOne doporučit.

S přátelským pozdravem

E.ON Česká republika, s.r.o.

E.ON Česká republika, s.r.o.
F. A. Gerstnera 2151/6
370 49 České Budějovice

001

Jednatelé:
Michael Fehn
Karel Dietrich-Nespěšný
Lorenz Pronnet

Sídlo společnosti:
F.A. Gerstnera 2151/6
370 49 České Budějovice
Společnost je zapsána v
Obchodním rejstříku
vedeném Krajským soudem v
Českých Budějovicích,
oddíl C., vložka 15066
IČ: 25733591
DIČ: CZ25733591

Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 1703621/0100