

OpenOne, a.s.

Argentinská 38
170 00 Praha 7číslo jednací **55/2011-O16**

odpověď na č. j.

v Praze dne

12. 01. 2011

vyřizuje

Ing. Luďka Hnulíková 972 232 007**hnulikova@cd.cz**

Vážení,

ráda bych krátce shrnula své dojmy ze spolupráce s konzultačním týmem OpenOne.

V projektu auditu činnosti Kontaktního centra Českých drah jsem viděla od počátku velmi vysoký potenciál. Cením si zejména praktického přístupu konzultantů OpenOne a velmi otevřené komunikace zaměřené na efektivitu fungování Kontaktního centra. Z hlediska využitelnosti předložených závěrů a doporučení pro optimalizaci využití kapacit konstatuji, že tým společnosti OpenOne přinesl řadu zajímavých doporučení, jejichž realizací se postupně zabýváme. Důležité je, že již realizované kroky přinesly jednoznačné efekty umožňující měřitelně zvýšit efektivitu Kontaktního centra. Z pohledu práce na projektu je přínosem, že konzultanti OpenOne komunikovali intenzivně přímo s provozním týmem a všechny informace si ověřovali přímou účastí v provozu. Díky tomu mám v ruce praktické výstupy, které mohu s interním týmem využít. Na základě svých zkušeností mohu tým konzultantů OpenOne doporučit.

S pozdravem


Ing. Luďka Hnulíková

ředitelka odboru provozu osobní dopravy