



Školení komunikačních dovedností pro operátory Service desku STC – reference

Počátkem roku 2010 začala STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní podnik poskytovat službu Service desk pro svého zákazníka z oblasti státní správy.

Během prvního roku provozu služby odbavil náš SD desetitisíce servisních hlášení. Prošli jsme i několikaměsíčním obdobím, kdy byla objektivně překročena naše kapacita a příliv telefonátů a e-mailů se nám posléze podařilo zvládnout až za pomoci operativně najatých brigádníků. Toto období nás vedlo k zamyšlení, jak zvýšit efektivitu naší služby. Vyhodnotili jsme, že jednou z oblastí, kde bychom se mohli zlepšit, je zkrácení průměrné doby telefonického hovoru, samozřejmě při zachování, v ideálním případě zvýšení, kvality poskytované služby. Rozhodli jsme se, že nejlepší cestou, jak zlepšení v této oblasti docílit, bude profesionálně vedené školení.

Oslovili jsme tedy několik vybraných společností s výzvou k podání nabídky na školení komunikačních dovedností pro naše operátory. V následném výběrovém řízení jsme vybrali nabídku společnosti OpenOne.

V rámci přípravy školení bylo uskutečněno několik přípravných schůzek, na kterých byly specifikovány problémy, které se během poskytování služby Service desk při telefonické komunikaci vyskytly a konkretizována očekávání, která STC od školení má. Dvoudenní školení bylo realizováno v našich prostorách, z provozních důvodů vždy v sobotu, se 14 denní pauzou mezi oběma dny. Tento scénář umožnil poznatky, načerpané první den, alespoň krátce prověřit v praxi a druhý den školení mj. věnovat jejich prohloubení, resp. zodpovězení vzniklých dotazů.

Při vlastním školení Ing. Roman Šetka zvládl vedení kurzu na vysoké profesionální úrovni, se zaměřením na praktickou stránku jednotlivých témat a okamžité procvičování získaných znalostí. Školení bylo interaktivní a velký důraz byl kladen na poskytování zpětné vazby. Součástí závěrečné zprávy ze školení bylo hodnocení potenciálu jednotlivých operátorů a doporučení odborné literatury k dalšímu rozvoji jejich dovedností.

Přestože účast na školení znamenala pro jeho účastníky blokování hned dvou dnů volna během krátkého období, bylo konečné hodnocení z jejich strany veskrze kladné, což také svědčí o tom, že se podařilo účastníky zaujmout, vtáhnout do problematiky a v konečném důsledku snad naplnit cíle, kvůli kterým jsme školení realizovali.

Naše zkušenost se společností OpenOne v oblasti zlepšování profesionálních dovedností pracovníků provozu Service desk je tedy velice kladná a služby společnosti OpenOne mohu v této oblasti každému, kdo požaduje zvýšit efektivitu provozu call centra, s klidným svědomím doporučit.

V Praze dne 18. 7. 2011

Mgr. Radek Mühlfeit
Vedoucí provozu Service desk
STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní podnik