

V Praze dne 20. 12. 2010

Vážený pane Beránku,

rád bych touto cestou zhodnotil právě ukončenou spolupráci s konzultačním týmem OpenOne na přípravě procesu Zákaznické retence.

Již v samém začátku spolupráce byla jasně patrná zkušenost Vašich konzultantů a okamžitá snaha o řešení situace. Celému projektu pomohlo rychlé zorientování se Vašeho týmu a plynulé zapojení se do řešení problematiky. Za hlavní přínos spatřuji především realizovaný workshop, kde byly rozdiskutovány všechny aspekty, které mohou proces Zákaznické retence v podmínkách PRE ovlivnit. Snahou Vašich konzultantů bylo vždy najít takové řešení, které bude maximálně přínosné a jehož realizace bude z hlediska kapacit i času optimální. Výstupem spolupráce je dodaný dokument, který shrnuje nejen popis současného stavu a všechna doporučení k ideálně nastavenému procesu, ale obsahuje i popis nutné součinnosti všech oddělení, kterých se Zákaznická retence v důsledku dotkne. Tento materiál je dobrým základem pro nezbytné přijetí změn, které budou reflektovat podmínky současného trhu s elektrickou energií.

Děkuji za velice přínosnou a příjemnou spolupráci a těším se na její pokračování v dalších projektech.



Martin Zeman
Metodika a podpora Front Office

Pražská energetika, a. s.