



Spolupráce se společností OpenOne

Česká pojišťovna a.s. si vyžádala provozní audit Helpdesku u společnosti OpenOne. Audit se zaměřil na oblasti organizace a řízení provozu, práce s reportingem, sledování administrativy, netelefonická komunikace, sdílení informací, proces řešení klientských požadavků, plánování kapacit, KPI, kvalita a efektivita práce, IVR a další.

Výsledkem Auditů bylo zhodnocení současného stavu jednotlivých oblastí, informace o slabých a silných stránkách, možnostech rozvoje, včetně doporučení, na co se prioritně zaměřit. Díky zkušenosti dodavatele jsme dostali v komentářích i srovnání s best practice. Audit našel i odlišnosti od best practice, zhodnotil, kde lze pokračovat současným způsobem a kde provést změnu. Auditoři čerpali jak ze směrnic, reportů a rozhovorů s manažery na naší straně, tak i z poměrně podrobného zkoumání provozu přímo na místě včetně dotazování operátorů, díky tomu výsledek auditu vnímáme jako vysoce objektivní a pro nás přínosný.

S přátelským pozdravem

V Praze dne 21.7.2011

Václav Pecka

ředitel odboru podpory uživatelů IT