

Case study: otherWise w call centre.

Mamy kompetencje, żeby w zakresie call centre porozmawiać o niemal wszystkich problemach naszych Klientów i skutecznie się nimi zająć. Specjalizujemy się w rozwiązywaniu problemów naszych klientów, które wynikają z organizacji pracy lub infrastruktury telekomunikacyjnej i informatycznej. Wspieramy klientów w definiowaniu strategii, wykonujemy prognozy i plany rozwoju i skutecznie pomagamy w przygotowaniu zakupu i we wdrożeniu. Poniżej krótkie zestawienie na przykładach z dotychczasowych projektów.

„Projekt pozwolił zrewidować plany Banku dotyczące rozwoju call centre [...] a na podstawie wyników projektu zostały zrationalizowane plany inwestycyjne dotyczące zakupów infrastruktury call centre”
Joanna Wcisło, Dyrektor Departamentu Obsługi Klienta, Raiffeisen Bank Polska S.A.

„...Pan Michał Sawicki koordynował działania firmy Citicom Group w zakresie realizacji systemu Contact Center dla Centrum Medycznego Enel-Med S.A.. Dostawy, instalacja, prace wdrożeniowe i szkolenia zostały zrealizowane w terminie, w budżecie i pozwoliły osiągnąć założony cel projektu.” Gerard Bernat, Kierownik Call Center, Centrum Medyczne Enel-Med S.A.

„...projekt miał odpowiedzieć na pytania dotyczące dalszego rozwoju call center i inwestycji w infrastrukturę teleinformatyczną. Wszystkie cele projektu zostały osiągnięte...” Sergiusz Urbaniak, Dyrektor Pionu Sprzedaży Usług i Obsługi Klientów, Multimedia Polska S.A.

Inwestycja – zakup, modernizacja, wymiana systemu lub fragmentu infrastruktury call centre.

otherWise pomaga w procesie zakupu infrastruktury teleinformatycznej i systemów informatycznych do call center. Niezależnie od formy (doradztwo, reprezentacja, szkolenie, warsztaty) ułatwiamy klientom bezpieczne kupowanie i wdrażanie systemów. Uczestniczymy w procesie werbalizacji realnych potrzeb biznesowych uzasadniających inwestycję, uczestniczymy w opracowaniu zapytania ofertowego, obsłudze ofert i formułowaniu umowy. Staramy się ograniczyć ryzyko kupującego związane z rozumieniem własnych potrzeb, procesem zakupowym i kształtem umowy. Piszemy zapytania ofertowe i obsługujemy proces ofertowania.

Wdrożenie – prowadzenie projektu wdrożeniowego w imieniu i na rzecz klienta.

otherWise uczestniczy w projektach wdrożeniowych na zlecenie inwestora. W oparciu o metodykę Carry-On™ koordynuje projekty teleinformatyczne. Udział otherWise odciąża zespół klienta i dostawcy, ale przede wszystkim zapewnia postęp projektu poprzez koncentrację na efekcie ekonomicznym wdrożenia i eliminację konfliktu interesów obu stron. otherWise dba o eliminowanie czynności, które nie prowadzą do wzrostu wartości projektu. Dbamy również o ograniczenie ryzyka obu stron projektu.

Strategia – długofalowy rozwój działu call centre.

otherWise pomaga powiązać cele call centre ze strategią firmy. Wspólnie pracujemy nad tym, żeby strategia działania była w pełni zrozumiana w call centre, a każde działanie prowadziło do realizacji celów firmy zgodnie z przyjętą strategią. Właściwie ustawione priorytety, miary, cele oraz dobre rozumienie kosztów i przychodów w call centre umożliwiają osiągnięcie efektywności ekonomicznej usług w call centre. Długofalowa strategia pozwala racjonalizować działania i precyzyjniej planować inwestycje.

Optymalizacja – optymalne wykorzystanie obecnego potencjału zespołu i infrastruktury call centre.

Celem działania jest uzyskanie najlepszego efektu pracy zespołu call centre bez dodatkowych inwestycji. Zespół otherWise analizuje potencjał działu call centre, możliwości systemu, sposób pracy, cele, miary, strukturę organiza-

„Pan Michał Sawicki z zespołem realizował w Multimedia Polska S.A. projekt doradczy w zakresie optymalizacji działania call center. Celem projektu była poprawa efektywności wykorzystania zasobów call center i optymalizacja organizacji pracy. [...] Jesteśmy zadowoleni z wyników pracy zespołu.”
Sergiusz Urbaniak, Dyrektor Pionu Sprzedaży Usług i Obsługi Klientów, Multimedia Polska S.A.

„...propozycje rozwiązań są bardzo wartościowe i możliwe do natychmiastowego zastosowania. Niektóre propozycje zostały zastosowane jeszcze w trakcie trwania projektu. Bank ocenia, że realizacja rekomendowanych działań pozwoli na znaczne ograniczenie kosztów funkcjonowania call centre i poprawę jakości obsługi klientów przy nieznanym nakładzie środków.”
Joanna Wcisło, Dyrektor Departamentu Obsługi Klienta, Raiffeisen Bank Polska S.A.

„...zespół reagował na bieżące potrzeby pracowników Banku rozszerzając i dostosowując zakres projektu do zmieniających się potrzeb Banku. Raiffeisen Bank Polska S.A. przewiduje dalszą współpracę i poleca usługi tego zespołu”
Joanna Wcisło, Dyrektor Departamentu Obsługi Klienta, Raiffeisen Bank Polska S.A.

„Współpraca Pana Michała Sawickiego z Enel-Med przebiegała wzorowo.”
Gerard Bernat, Kierownik Call Center, Centrum Medyczne Enel-Med S.A.

„Jesteśmy zadowoleni z wyników pracy zespołu Pana Michała Sawickiego oraz z jakości współpracy z zespołem projektowym.”
Sergiusz Urbaniak, Dyrektor Pionu Sprzedaży Usług i Obsługi Klientów, Multimedia Polska S.A.

cyjną, procedury i wiele innych elementów składających się na funkcjonowanie call centre i poszukuje usprawnień. Celem działania jest wskazanie kilku najważniejszych zmian, które pozwolą uzyskać największy pozytywny efekt ekonomiczny przy minimalnym nakładzie. Rekomendowane są wyłącznie działania, które gwarantują trwałą i bezpieczny efekt.

Analiza potrzeb – identyfikowanie prawdziwych potrzeb, a nie tylko problemów.

Posługując się formą warsztatu problemowego dążymy do zrozumienia prawdziwych potrzeb, a nie spisania problemów. O ile problemy są łatwe do zaobserwowania, to potrzeby są związane ze złożonym kontekstem. Ale to potrzeby określają konieczne działania, a nie problemy. Prawidłowe zrozumienie potrzeb pozwala kadrze zarządzającej lepiej działać i podejmować wartościowe decyzje. Analiza potrzeb to niezbędne działanie przed podjęciem decyzji inwestycyjnej.

Praca, współpraca i metodyka – jak działamy i jak współpracujemy z klientem.

W otherWise pracujemy bardzo wydajnie, bo mądrze. Niezależnie od rodzaju usług każda czynność, spotkanie, produkt mają cel i sens, bo inaczej nie przybliżają nas do założonego wyniku. I dlatego właśnie pracujemy bardzo wydajnie.

„Nie ma dużych problemów, jest tylko wiele małych problemów.”
(Henry Ford)

W otherWise pracujemy szybko. Czas ma znaczenie dla nas, więc sądzimy, że również dla naszych klientów. Wymierny, praktyczny efekt naszej pracy musi pojawić się szybko. Jesteśmy doskonali w definiowaniu celów i zadań w taki sposób, żeby osiągać cel pracy w okresie nie przekraczającym trzech miesięcy. Najchętniej jednak dążymy do realizacji projektów w okresach nie dłuższych niż jeden miesiąc. Cele osiągamy szybko, ale dbamy o owocną, długofalową współpracę z naszymi klientami.

otherWise współpracuje z klientami, a nie tylko pracuje dla klientów. Współpraca to inny sposób pracy. Współpracując:

- **Słuchamy uważnie** i staramy się zrozumieć prawdziwe problemy i potrzeby klientów.
- Jesteśmy **zawsze uczciwi** wobec klienta i oczekujemy uczciwości.
- Zadajemy **trudne pytania** i liczymy się z tym, że będziemy musieli odpowiedzieć na trudne pytania.
- **Dochowujemy tajemnic handlowych i oczekujemy dotrzymania tajemnicy.**
- **Szanujemy czas i wysiłek naszych klientów i spodziewamy się tego samego od naszych klientów.**
- Jesteśmy **otwarcy na nowe pomysły i doświadczenia** i zakładamy **otwartość** naszych klientów.
- **Działamy szybko** i z zaangażowaniem co wymaga **szybkości** i zaangażowania u naszych klientów.
- **A ponadto doskonale rozumiemy znaczenie słowa KLIENT.**

„Nic nie jest szczególnie trudne do zrobienia, jeśli tylko rozłożyć to na etapy.”
(Henry Ford)

To jedno z podstawowych założeń metodyki Carry-On™. Dzieląc zadanie na etapy, wybierając obszary najważniejsze dla realizacji celów przedsiębiorstwa i koncentrując się na czynnościach, które najszybciej przybliżają nas do osiągnięcia celów mamy pewność, że nasza praca ma sens, a projekt zacznie zarabiać dla inwestorów w możliwie krótkim czasie.

Specjalizujemy się we wsparciu projektów wdrożeniowych rozwiązań informatycznych i telekomunikacyjnych. Carry-On™ to minimum tego co trzeba zrobić, żeby zapewnić prawidłowy postęp projektu, ograniczyć ryzyko i osiągnąć cel działania. Jest to kompletny zestaw reguł, przykładów, dobrych praktyk i nowoczesnych narzędzi pomagających szybko realizować projekty wdrożeniowe.

Więcej informacji na stronie <http://www.otherWise.pl>.