

## O2 otvára svoju najmodernejšiu predajňu v bratislavskom Auparku a predstavuje prevratný systém obsluhy zákazníkov

Bratislava, 3.6. 2019

Operátor O2 koncom mája otvoril novú predajňu v bratislavskom OC Aupark. Presun doterajšej predajne v Auparku do nových priestorov umožnil O2 otvoriť svoju najmodernejšiu a zároveň najväčšiu predajňu s predajnou plochou až 170 m<sup>2</sup>.

*„Značková predajňa v OC Aupark bude našou „naj“ predajňou v mnohých ohľadoch. Práve tu sa bude nachádzať najširšie portfólio vystaveného hardvéru a príslušenstva a očakávame tiež, že bude schopná vybaviť najväčší počet zákazníkov zo všetkých predajní,“* hovorí Milan Morávek, riaditeľ predaja a služieb zákazníkom O2 Slovakia.

V predajni sa bude nachádzať samoobslužná zóna, v rámci ktorej budú pre zákazníkov k dispozícii počítače so samoobslužnou aplikáciou Moje O2, kde si môžu vybaviť väčšinu požiadaviek sami bez pomoci asistenta, ktorý však v prípade potreby je k dispozícii.

O2 novú predajňu otvára mesiac po nasadení najmodernejšieho asistovaného samoobslužného systému, ktorý uľahčí prácu nielen asistentom na predajniach a call centre, ale aj zákazníkom.

*„Špecifikom nášho samoobslužného systému je jednoduché a prehľadné intuitívne prostredie, v ktorom sa zákazník vie obslúžiť aj sám, prípadne za minimálnej pomoci asistenta. Tento princíp voláme asistovanou samoobsluhou a je pre nás vyjadrením hodnôt férovosti a transparentnosti, keďže presne to, čo vidí obsluhujúci asistent, vidí aj samotný zákazník. Na obsluhu tohto systému vďaka tomu nie je potrebné absolvovať zložité školenia,“* dopĺňa Morávek.

O2 systém vyvíjalo niekoľko rokov a hlavným motívom bolo docieľiť, aby technický proces nebol najdlhšou časťou vybavenia požiadavky zákazníka, ale aby viac času ostalo na rozhovor a analýzu jeho špecifických potrieb.

*„Tento systém je výhodnejší nie iba pre našich zákazníkov, ale aj zamestnancov. Ďalším cieľom bolo, aby sme našich ľudí odbremenili, aby mohli viac času venovať produktom, službám a zákazníckym potrebám. Vďaka intuitívnemu prostrediu, v ktorom sme zohľadnili predstavy dnešnej generácie, sú naši asistenti schopní zákazníka obslúžiť takmer okamžite. Želáme si, aby naši zamestnanci boli viac poradcami a sprievodcami ako obyčajnými predajcami,“* približuje ďalej nový systém Milan Morávek.

Jedinečnou súčasťou asistovanej samoobsluhy je v novej predajni aj tabletová obsluha, ktorá umožňuje zákazníka obslúžiť nielen pri stole, ale aj v pohodlí kresla, čím sa zvyšuje jeho komfort pri vybavení požiadavky. Zároveň je vďaka nej možné, aby boli konzultanti v pohybe, čo vytvára dynamiku obsluhy, ktorá je unikátnou medzi telekomunikačnými operátormi.

Priestorový manažment samotnej predajne vznikol v spolupráci s odborníkom na sociálny marketing Mariánom Gečevským, ktorý dal ceste klienta po predajni príbeh. *„Základom tohto „príbehu“ je logická súslednosť krokov od prvého dojmu zákazníka pri vstupe do predajne cez moment obslúženia až po dojem zákazníka zo samotného priestoru, ktorý v ňom vyvolá spomienka naň,“* hovorí Marián Gečevský.

Podobne ako v iných predajniach, aj v novootvorenej predajni O2 využije služby oceňovanej slovenskej IT spoločnosti Pygmalios, ktorá sa venuje analýze správania zákazníkov v reálnom čase.



Analytické údaje od Pygmaliosu pomáhajú O2 okrem iných oblastí nadimenzovať priestor predajní tak, aby sa využila celá ich kapacita a zákazník sa v nej intuitívne orientoval už od prvého vstupu.

*„Spoločnosť O2 je v odvetví IT inovácií vnímaná ako inovátor, podporujúci zaujímavé slovenské IT projekty. Sme vďační, že sme dostali ako popredná inovácia dôveru. V O2 predajniach sa zaoberáme analýzou zákazníckeho zážitku, a teda pomáhame zlepšovať kvalitu zákazníckej skúsenosti. To, čo robí predajňu úspešnou, je celý komplex faktorov. Preto nový koncept predajne vznikol aj na analýze vzorcov správania v pôvodnej predajni, aby O2 mohlo priniesť skutočne novú, pridanú hodnotu pre zákazníka. Otvorenie novej predajne je dôkaz toho, ako intenzívne O2 pracuje na skvalitňovaní zákazníckeho zážitku aj za pomoci najmodernejších technológií“,* hovorí Michal Tomčík, spoluzakladateľ Pygmaliosu.

*„S Pygmaliosom spolupracujeme už dlhodo. Naším cieľom je predovšetkým zlepšenie starostlivosti o zákazníkov a zákazníckej skúsenosti, a to napríklad v podobe skrátenia priemerného času čakania či obsluhy zákazníka. Sledujeme tiež efektívnejšie nastavenie zmien a kapacít na predajni, atraktivitu prevádzky voči okoliu, či efektívne nastavenie otváracích hodín,“* opisuje výsledky spolupráce s Pygmaliosom Milan Morávek.

Analýza týchto údajov teda má primárne smerovať k zvýšeniu spokojnosti zákazníka a prispôbeniu sa špecifickým potrebám, ktoré sa líšia na základe konkrétneho geografického umiestnenia prevádzky.

*„Vieme, čo sa na predajni deje bez toho, aby sme mali vyvolávací systém, ktorý je pre zákazníka obmedzujúci a neumožňuje mu voľne sa pohybovať po predajni. U nás zákazník nemusí čakať na vyvolanie svojho poradového čísla, ale vyzdvihne si ho konzultant osobne na jeho prechádzke predajňou“,* dodáva Morávek.

Nová predajňa bude slúžiť nielen zákazníkom, ale aj zamestnancom, ktorí v nej nájdu aj inšpiratívny a komfortný priestor v zázemí. V novootvorenej predajni bude pracovať 14 konzultantov pod dohľadom vedúceho predajne, čo navýši kapacitu obsluhy predajne takmer o 30%.

Všetky tlačové správy nájdete na [www.spolocnost.o2.sk/tlacove-centrum/tlacove-spravy](http://www.spolocnost.o2.sk/tlacove-centrum/tlacove-spravy).

Informácie sú k dispozícii aj na [www.facebook.com/O2Slovakia](https://www.facebook.com/O2Slovakia) a [www.twitter.com/#!/o2\\_Slovakia](https://www.twitter.com/#!/o2_Slovakia).

TEREZA  
MOLNÁR  
Head of Communications &  
Spokesperson  
O2 Slovakia  
tereza.molnar@o2.sk

#### O spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o.

O2 je na Slovensku najrýchlejšie rastúcim mobilným operátorom. Od začiatku svojho pôsobenia, prináša revolučné riešenia, otvorenú komunikáciu a férovosť pre všetkých zákazníkov bez rozdielu. S jednoduchým portfóliom produktov systematicky mení pravidlá mobilnej komunikácie. Ako prvý priniesol na Slovensko skutočne neobmedzený program na volania a SMS, ako prvý uviedol komerčnú testovaciu prevádzku LTE siete, či ponúkol platby mobilom prostredníctvom NFC technológie. Operátor sa teší konštantne najvyššej zákazníckej spokojnosti spomedzi všetkých operátorov. 10 krát za sebou získal titul Operátor roka v nezávislej zákazníckej ankete. Operátor bol v roku 2013, 2014 a 2015 tiež vyhlásený najlepším zamestnávateľom medzi veľkými spoločnosťami, v nezávislej ankete spoločnosti Aon Hewitt.