

Zákaznícka skúsenosť (CX)

Viem, čo robím, rozumiem, ako to robím a na dôvod, prečo to robím, mi odpovie zákazník/zamestnanec.

Popis problému

- ▶ Presúvanie osobnej zodpovednosti
- ▶ Chýbajúca otvorená komunikácia
- ▶ Nižšia úroveň zdieľania informácií a spolupráce medzi oddeleniami

Cieľ projektu

- ▶ Podpora DNA hodnôt spoločnosti (dôvera, zodpovednosť, spolupráca...)
- ▶ Zefektívnenie spolupráce (diverzita v tímoch) a aktívne riešenia spoločných úloh
- ▶ Otvorená komunikácia
- ▶ Spokojní zamestnanci a zároveň aj zákazníci spoločnosti

▶ **Zvýšenie miery
zdieľania
informácií a
spolupráce.**

Začiatok implementácie

Október 2022 ▶

Výsledok

- ▶ Realizácia pravidelných stretnutí zamestnancov z výkonných a podporných oblastí (od spustenia projektu bolo zorganizovaných 40 stretnutí)
- ▶ 1x mesačne organizácia spoločných raňajok striedajúcimi sa oddeleniami
- ▶ „Nápad roka 2023“ – možnosť prispieť k napredovaniu firmy – prijali sme 11 nápadov
- ▶ Organizácia jednorazovej spoločnej akcie pre zamestnancov s názvom DPD day, kde budú aktivity zamerané na budovanie tímového ducha, zdravý pohyb, či udržateľnosť, ktorá patrí k hlavným pilierom spoločnosti DPD

Výhody

- ▶ Pochopenie dôležitosti spolupráce priniesla zefektívnenie hľadania spoločných riešení
- ▶ Nastavenie pravidelnej spätnej väzby
- ▶ Zvýšenie miery zdieľania informácií medzi zamestnancami a medzi oddeleniami
- ▶ Spoločné aktivity podporujú vzájomnú komunikáciu potrieb alebo očakávaní v pracovnom prostredí