

Dúnántúli Regionális Vízmű Zrt.

"Az elmúlt évek során teljesen átszerveztük ügyfélszolgálatunk mind a három részlegét (Call Center, Front Office, Back Office). Azért választottuk ehhez a Profiles Ügyfélkapcsolatok tesztjét, mert kompetencia-alapú fejlesztésre is szükségünk volt az átszervezés mellett, és az Ügyfélkapcsolatok értékelés mindkét célunkhoz fontos támogatást nyújtott.

Egy év után összehasonlítottuk a felmérések eredményét és a valós teljesítményeket: kiderült, hogy azok, akik nagyobb rátermettséget mutattak a mérések során, meg is maradtak munkakörükben, és csak azok mentek el a cégtől, akik nem bizonyultak rátermettnek.

A fluktuáció csökkenését az szemlélteti legjobban, hogy az iparági norma (25 százalék) helyett nálunk mindössze 4 százalékos a fluktuáció, és ezt a Profiles értékelések alkalmazásának köszönhetjük."

Cservenné Boros Andrea
humán erőforrás igazgató