



Checklist:

Jak poznáte, že support řídíte správně

Zkuste si upřímně odpovědět ANO/NE.

01 Lidé a kvalita komunikace

- Tým má jasně definované, jak má vypadat kvalitní odpověď (nejen „bud' milý“)
- Pravidelně dáváte konkrétní zpětnou vazbu (ne jen při průšvihu)

Pokud ne → **Začněte sepsáním 3–5 ukázkových odpovědí a standardů**

02 Procesy a organizace práce

- Každý tiket má svého řešitele a nic „se neztrácí“
- Existují jasná pravidla pro eskalace a předávání

Pokud ne → **Nastavte workflow (kdo → kdy → co řeší)**

03 Data a řízení výkonu

- Sledujete klíčové metriky (FRT, CSAT, NPS, objem tiketů)
- Rozhodujete se podle dat, ne podle pocitu

Pokud ne → **Začněte alespoň se 3 metrikami (relevantními pro váš byznys)**



04 Technologie a efektivita

- Máte všechny komunikační kanály (e-mail, chat, telefon) na jednom místě
- Automatizujete opakující se dotazy (např. pomocí AI)

Pokud ne → **Bez centralizace a automatizace bude tým dlouhodobě přetížený**

05 Zákaznická zkušenost (výsledek)

- Zákazníci dostávají rychlé a konzistentní odpovědi
- Vracejí se nebo doporučují (NPS, opakované nákupy)

Pokud ne → **Hledejte problém v předchozích bodech — ne u zákazníka**



Rychlé vyhodnocení

- 5/5 oblastí funguje** → máte silný základ, ladíte detaily
- 3–4 oblasti fungují** → support funguje, ale brzdí růst
- 0–2 oblasti fungují** → support vás stojí peníze (a zákazníky)

Přestaňte support řídit jako náklad. Začněte ho řídit jako investici.