



EDITORIAL

Vážení obchodní přátelé,

Velice nás těší, že i v letních měsících je o znalostní báze tak velký zájem a že znalostní báze OnePlace je tedy skutečně hitem letošního roku. Jedná se o novinku mezi našimi produkty, o níž se zajímá stále více zákazníků a jejíž přínosy pro již realizované projekty jsou vnímány jako zásadní. Nabízí jedno centrální úložiště pro všechny potřebné informace, snadnou a intuitivní obsluhu, možnost online sdílení důležitých informací, úsporu nákladů na školení zaměstnanců a rychlou odezvu směrem k zákazníkům. Je ideálním řešením pro interní i externí uživatele a nezáleží na tom, zda se jedná o operátora helpdesku či call centra, pracovníka zákaznické kanceláře nebo marketingového či HR specialistu. Všichni tyto pracovníci potřebují rychle a snadno nalézt požadovanou informaci, soubor, obrázek, nahrávku, tabulku či jiný potřebný dokument.

Na základě podnětů a požadavků stávajících i potenciálních zákazníků jsme se rozhodli rozšířit možnosti i funkcionality znalostní báze a zvýšit tak její celkovou efektivitu. O tom, jak pomáhá toto řešení našim zákazníkům při vykonávání jejich práce, se budete moci přesvědčit sami na workshopu, který se uskuteční koncem září a o němž vás brzy budeme dále informovat.

Martin Literák
Software Solutions Division
Director

Přeji vám s celým naším týmem příjemné a pohodové prožití zbytku léta.

Automatická distribuce webových hlášení v pojišťovně Uniqa



Pro pojišťovnu Uniqa jsme v rámci přechodu na platformu OneSolution implementovali funkcionalitu, která souvisí s registrací škodných událostí přes webové formuláře. Tato funkcionalita tzv. jednotné fronty, slouží pro automatickou distribuci webových registrací jako úkolů na určené pracovníky pojišťovny. Celý proces zpracování škodných událostí se tak výrazně zefektivnil.

Akceptace OnePlace ve společnosti ČEZ ICT Services, a.s.



V rámci projektu implementace informační databáze, postaveného na našem produktu znalostní báze OnePlace, byly na začátku července ukončeny uživatelské akceptační testy a řešení jsme předali do produkčního provozu společnosti ČEZ ICT Services. Po naplnění databáze informacemi od klíčových uživatelů bude na začátku září tohoto roku informační databáze OnePlace zpřístupněna i všem operátorům v rámci oddělení Service Desk.

Tým OpenOne se připravuje na turnaj Insurer Of The Green

Golfový tým společnosti OpenOne se pilně připravuje na golfový turnaj Insurer Of The Green, který se bude konat na konci srpna na Karlštejně. Náš tým tak změří své síly s dalšími golfovými týmy především ze segmentu pojišťovnictví.

Tiskové zprávy

Nová retailová banka Air Bank se rozhodla využít konzultačních služeb od OpenOne

Prezentace OpenOne na konferenci Service-to-Sales ve finančních službách

Tomáš Dočekal bude prezentovat v rámci konference Service-to-Service ve finančních službách, jež pořádá společnost SmithNovák, „Osvědčené postupy [Service-to-Sales](#)“ vycházející z jeho mnoholetých zkušeností v oblasti prodeje na příchozích hovorech. Mimo své prezentace se pan Dočekal v průběhu konference zúčastní též následné panelové diskuse. Konference se uskuteční 21. 9. 2011 v Praze.

Specializovaný workshop pro ČSOB



Konzultanti společnosti OpenOne připravili pro zástupce Klientského centra Československé obchodní banky specializovaný workshop, na kterém byly představeny a diskutovány expertní názory i stanoviska specialistů OpenOne na bankou předem určená témata. Mezi ně patřila témata „Evropská norma pro kontaktní centra“, vhodné metody online reportingu prostřednictvím wallboardů, metody a způsoby měření First Call Resolution i možné způsoby zpracování netelefonických komunikací klientů.

Napsali o nás

CRM Fórum popisuje užitečnost Znalostní báze