



Martin Kočí  
Ředitel divize  
Sales & Marketing

### EDITORIAL

Vážení obchodní přátelé,

mám za poslední dobu, jako zákazník, dvě zkušenosti s vyřizováním e-mailové korespondence při likvidaci škodní události. Obě jsou bohužel negativní a oba případy mají jedno společné. Moje e-mailová korespondence nebyla pro operátora, který vyřizoval můj případ, dostupná a evidentně neměl k dispozici komunikační historii k mému případu ani k mé osobě.

Přiblížím vám jen tu první, kdy jsem byl poškozeným. V tomto případě se mě snažil operátor přesvědčit, že jsem nedodal ještě všechny podklady, protože on je přece v „systému“ nikde nevidí (samozřejmě je měl, jen je nemohl v outlookové schránce mezi tisíci jiných mailů najít). Následně se zjistilo, že kopie občanského průkazu zaslána e-mailem je nečitelná (po 10 dnech). Jako maličkost pomínu, že mě nikdo aktivně nekontaktoval a můj případ neřešil. Vyřízení tohoto případu trvalo 5 týdnů. Navíc po celou dobu mi pojišťovna platila náhradní vozidlo. Tento případ mohl být vyřízen za několik dní a pojišťovna by ušetřila min. 15 tisíc Kč. Sám se ptám, kolik takových případů, ztracené nebo okamžitě nedostupné e-mailové korespondence, existuje a to nejen v pojišťovnictví? Kolik stovek tisíc nebo i milionů korun společnosti zbytečně utrácí? Společnost OpenOne umí tuto problematiku řešit rychle a velmi kvalitně ověřeným řešením OneSolution.

Zajímají Vás podrobnosti? Napište nám a my vám pomůžeme s řešením.

S úctou

### Business zadání pro zpracování emailů



Konzultační tým OpenOne, ve spolupráci s interním týmem společnosti Cetelem, připravuje business zadání na komplexní funkcionalitu SW řešení pro zpracování emailů. Business zadání bude obsahovat popis všech funkcionalit, které by měl systém pro zpracování e-mailové korespondence obsahovat.

### Audit rozvoje operátorů v ČEZ ICT



Konzultační tým OpenOne provedl speciální audit vývoje efektivity, kvality a motivace operátorů Service Desk společnosti ČEZ ICT. Výstupy auditu budou podkladem pro další plánování v personální oblasti. Provéřen byl detailně vývoj operátorů rok zpětně, kvalita hovorů byla ověřena na vyhodnocených nahrávkách hovorů. V projektu jsme úzce spolupracovali s vedoucím týmu Service Desk.

### Nastavování procesů ve Vodafone



Konzultanti OpenOne pomáhají společnosti Vodafone provést měření a optimalizaci nového postupu práce se zákazníky na prodejnách. Jde o pilotní část spolupráce obou společností. Výstupy poslouží k internímu vyhodnocení a budou cenným vstupem pro další rozhodování o úpravě procesů práce se zákazníkem na prodejnách společnosti Vodafone.

### Registrace škodních událostí v UNIQA pojišťovně na platformě OneSolution bude rozšířena o pojištění osob



Zahájili jsme projekt pro rozšíření procesu registrace škodních událostí o produkty spojenými s pojištěním osob, resp. tzv. životní pojištění. Projekt je ve fázi realizace na straně OpenOne a na přelomu října a listopadu je naplánováno předání do uživatelských akceptačních testů na straně UNIQA pojišťovny. Vlastní proces registrace bude velmi rychlý, protože značnou část údajů pro evidenci bude vyplňovat systém automaticky na pozadí. Systém bude také nabízet operátorovi automatizaci opakovaného vyplňování údajů, které by musel jinak vyplňovat manuálně. Projekt přinese především zvýšení efektivity Call centra při evidenci tohoto typu hlášení, sjednotí princip evidence škod v oblastech pojištění osob a majetku, zlepšit možnosti monitoringu a reportingu a přispěje ke zvýšení spokojenosti klientů společnosti UNIQA.

### Projekt implementace Znalostní báze v Air Bank úspěšně dokončen



OpenOne úspěšně dokončila na začátku září projekt Znalostní báze a řešení přešlo do produktivního provozu. Zároveň byly identifikovány další oblasti rozvoje tohoto řešení, které by v budoucnu pro Air Bank přinesly další zefektivnění práce.

### Zákaznický servis Air Bank je připraven na vstup společnosti na trh



Zákaznický servis společnosti Air Bank je připraven na spuštění, které je plánováno na přelom října a listopadu. Konzultanti společnosti OpenOne se měli možnost na 5 měsíců stát součástí interního týmu Air Bank a svými zkušenostmi tak přispět k přípravě zákaznického servisu „první banky, kterou budou mít lidé rádi“. Pokud by vás zajímalo, v čem se liší přístup Air Bank a jejího zákaznického servisu od jiných bank na českém trhu a jaké byly konkrétní přínosy spolupráce Air Bank a OpenOne, přijďte si poslechnout společné vystoupení zástupců obou společností na konferenci Call centrum ve finančních službách, kterou 25.11.2011 pořádá společnost SmithNovák. <http://www.smithnovak.com/konference/call-centrum-ve-financnich-sluzbach.html>

### Kulatý stůl na téma znalostní báze 11.10.2011 v Praze



O svoje praktické zkušenosti se znalostní bází se s vámi, kromě implementačního týmu OpenOne dne 11.10 v rámci kulatého stolu, podělí zástupce ČEZ ICT Services, a.s., pan Martin Ďoubalík. Martin Ďoubalík ve společnosti ČEZ ICT Services, a.s. zastává pozici vedoucí oddělení Architektura Infrastruktury, a byl vedoucím projektu znalostní báze. Podílel se na celém průběhu projektu od úvodního záměru, přes výběrové řízení až po závěrečnou implementaci.

### Co se na setkání například dozvíte?

- Jak vznikla potřeba na ServiceDesk v ČEZ ICT Services, a.s. podpořit práci s informacemi řešením znalostní báze?
- Jak se definovaly potřeby a požadavky na řešení znalostní báze?
- Mezi kterými řešeními se rozhodovalo?
- Jak se nakonec podařilo získat souhlas managementu?
- Proč byla vybrána znalostní báze OnePlace?
- Jak probíhala implementace?
- Jaké jsou zkušenosti z rutinního používání a přinesla implementace to co bylo v ČEZ ICT Services očekáváno?

Hotel OYA, Na Pankráci 1337/109, Praha 4. Úterý 11.10 od 9.00 do 11.00 v salonku hotelu. Vstup je ZDARMA. Zaregistrujte se [ZDE](#).

### Napsali o nás

[OpenOne cílí na oblast velkých společností](#) – Martin Kočí poskytl rozhovor o záměrech a cílech společnosti OpenOne tiskové agentuře ČIA.