

OpenOne

V roce 2012 vlastní cestou...



www.openone.cz

EDITORIAL

Vážení obchodní přátelé,

právě dostáváte poslední výběr novinek a událostí ze společnosti OpenOne v tomto roce. Věříme, že to pro Vás byl rok úspěšný a plodný. Děkujeme za přízeň, kterou jste nám v letošním roce zachovávali, a těšíme se s Vámi na shledání u dalších novinek v roce 2012.

Přejeme Vám klidné prožití posledních dní roku 2011 a pohodové oslavy Nového roku!

Kolektiv OpenOne

ESSOX – upgrade telefonie - úprava telefonní lišty operátora



Vývojový tým softwarové divize OpenOne realizoval ve společnosti ESSOX úpravu telefonní lišty operátora. Důvodem úprav je plánovaná migrace telefonní ústředny na vyšší verzi. S novou verzí telefonní ústředny bylo možné optimalizovat způsob přepínání neaktivních stavů agentů. Tato optimalizace se pozitivně promítne i v on-line reportingu, který již nadále nebude ovlivňován pomocným přechodovým stavem.

Provozní audit kontaktního centra Solution and Services



Společnost OpenOne uzavřela smlouvu se společností Solution and Services, a.s. na provedení provozního auditu kontaktního centra. Cílem auditu je ověření efektivity provozního modelu jednotlivých částí kontaktního centra a následné zpracování návrhu doporučení pro optimalizaci. Součástí projektu je i provedení kapacitní analýzy. Solutions and Services, a.s. je členem skupiny Veolia Environnement, která je světovou jedničkou v poskytování služeb v oblasti výroby a distribuce pitné vody a odvádění i čištění odpadních vod. Skupina Veolia Environment tyto služby poskytuje 131 milionům obyvatel a 40 000 průmyslových podniků v 60 zemích světa. Posláním společnosti Solutions and Services, a.s. je poskytování ICT služeb společností skupiny Veolia Voda Česká republika.

Wallboardy v ČSOB



Konzultační tým OpenOne zahájil v průběhu prosince spolupráci na nastavení wallboardů v Klientském centru ČSOB. Byly zrealizovány první schůzky, na kterých došlo k upřesnění požadavků jednotlivých manažerů a to především z důvodu odlišnosti jednotlivých provozů, pro které budou wallboardy připravovány. Cílem projektu je navrhnout kompletní podobu 9 wallboardů a popsat jejich funkcionality pro zadání realizace internímu týmu IT.

E.ON, Rozvoj stávajícího řešení OneSolution



Implementační tým softwarové divize OpenOne pracuje na rozvoji funkcionalit řešení OneSolution, implementovaného ve společnosti E.ON. Aktuálně je realizován rozvoj procesu pro podporu telefonických kampaní zaměřených na Cross-Sell aktivitu, jehož součástí bude nově přímé generování a tisk návrhů smluv, nový proces pro správu stavů vrácených smluv od zákazníků a sada nových reportů nejen pro vyhodnocení samotné kampaně, ale i pro hodnocení úspěšnosti operátorů. Na začátku příštího roku bude rozvoj pokračovat nastavením procesů pro zpracování nového komunikačního kanálu – dokumentů a dalším vylepšením řešení OneSolution v podobě podpůrných procesů pro komfortnější řízení fronty zákaznických požadavků.

Implementace řešení znalostní báze OnePlace pro Pražskou Plynárenskou



Společnost OpenOne podepsala smlouvu se společností ISE-Informační služby energetika, a.s. o dodávce řešení znalostní báze OnePlace pro společnost Pražská Plynárenská, a.s. OnePlace bude implementována pro potřeby kontaktního centra společnosti Pražská Plynárenská, a.s.

První komplexní benchmarking kontaktních center v České republice

Konzultační tým OpenOne spolupracoval v uplynulých šesti měsících na vytvoření unikátního rozsáhlého benchmarkingu kontaktních center v České republice. Jde vůbec o první projekt, který se v ČR podařilo uskutečnit. Benchmarking se konal pod záštitou poradenské společnosti PWC. Dalšími spolupracujícími partnery kromě OpenOne byly i společnosti NextiraOne a Santia. Průzkumu se zúčastnilo 21 významných společností provozujících dohromady 30 kontaktních center s více než 2700 operátory. Účastníky průzkumu byly společnosti zejména z odvětví bankovníctví, pojišťovnictví, spotřebitelského financování a utilit. Hlavním cílem bylo poskytnout rozsáhlou a jedinečnou, benchmarkingovou studii českých kontaktních center. Výsledky studie nebudou jako celek veřejně publikovány a budou k dispozici pouze účastníkům benchmarkingu kontaktních center. Pro provedení benchmarkingu kontaktních center bylo využito standardní metodiky benchmarkingu, která zahrnovala následující kroky:

- návrh dotazníku
- sběr dat
- analýza dat

Celý článek o benchmarkingu naleznete [zde](#).

E.ON, Business analýza jednotné fronty požadavků



Společnost E.ON (E.ON) plánuje organizační a procesní změnu ve Středisku Služeb Zákazníků (SSZ). Operátoři budou řízení podle jejich znalostí a zákaznické požadavky budou zpracovávány výhradně podle typů požadavků. V souladu s aktuálními trendy při obsluze zákazníků tedy nebude rozhodujícím kritériem typ komunikačního kanálu, kterým byly zákaznické požadavky do SSZ doručeny, ale obsah požadavku, pro který bude systémem nabízet způsob jeho zpracování. Stávající řešení podpory operátorů při zpracování zákaznických požadavků bude přepracováno tak, aby tyto změny reflektovalo. Pro dispečery bude vytvořen modul pro operativní řízení SSZ. Analytický tým softwarové divize OpenOne ve spolupráci s projektovým týmem E.ON diskutoval detaily všech požadavků a potřeb E.ON a zpracoval rozsáhlou Business analýzu obsahující jak detailní popis požadavků a jejich dopadů na stávající systémy, tak požadavky na úpravu systému, kterými budou moci být požadavky splněny. Business analýza společnosti E.ON ihned posloužila jako zadání pro dodavatele všech dotčených systémů a představuje koncepční dokument umožňující alokovat náklady s maximální efektivitou.