



Martin Literák  
Software Solutions Division  
Director

### EDITORIAL

Divize Software Solutions společnosti OpenOne patří k těm, které se podílely na rozvoji společnosti od samého počátku. Již 10 let vyvíjí, implementuje a servisuje SW řešení uzpůsobená konkrétním potřebám našich zákazníků. Naše produkty jsou neustále zdokonalovány a modernizovány a přinášejí skutečně měřitelné úspory v oblasti procesů spojených s hromadnou obsluhou zákazníků. Díky této naší dlouhodobé zkušenosti naše řešení splňují většinu požadavků Call center, Kontaktních center a Help Desků. Proto bychom rádi využili těchto předpokladů a zpřístupnili naše SW řešení i společnostem, které disponují menším počtem potenciálních uživatelů a umožnili jim dosáhnout podobné periody návratnosti investice, jako je tomu u středních a velkých Call center, Kontaktních center a Help Desků. Aktuálně jsme tedy připravili tzv. „express“ verze našich produktů. Tyto verze jsou určeny především oddělením či útvarům skýtajícím maximálně 15 běžných paralelně pracujících uživatelů se standardním rozsahem funkcionalit. V drtivé většině potřeb vyhoví zákazníkům, kteří hledají řešení za nižší pořizovací cenu.

V budoucnu rovněž zpřístupníme potenciálním i stávajícím zákazníkům možnosti našich produktů on-line a proto pracujeme na přípravě hostovaných DEMO verzí, které si budou moci vyzkoušet ještě před tím, než se rozhodnou, zda si naše řešení pořídí či nikoliv. Již dnes nabízíme možnost vyzkoušet si zdarma řešení Znalostní báze s názvem OnePlace a řešení pro podporu Zpracování e-mailových komunikací s názvem OneMail. Pokud by Vás možnost nezávazné zkoušky některého z produktů zaujala, neváhejte se, prosím, na mě obrátit s požadavkem na zpřístupnění DEMO verze pro Vaši společnost.

Závěrem bych Vám rád popřál příjemné čtení dalších novinek naší společnosti.

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

UNIQA pojišťovna se rozhodla ke konci roku 2010 doplnit podporu registrace škodních událostí pro produkty tzv. neživotního pojištění (auta, majetek a odpovědnost) ještě o další produkty ze svého portfolia, a sice, pojištění osob a všech produktů s tím spojených. OpenOne na konci února úspěšně dokončila analýzu požadavků na doplnění workflow platformy OneSolution o podporu registrace škodních událostí pro tyto produkty, zajištění přenosu dat do systému pro jejich likvidaci a rozšíření stávajícího reportingu o výstupy z těchto nově vzniklých workflow. 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, zlepší možnosti monitoringu a reportingu a přispěje ke zvýšení spokojenosti klientů společnosti UNIQA.

### Motivace lidí je klíček k jejich výkonu

Výkon jednotlivce i různých skupin zaměstnanců je v rámci Kontaktních center či útvarů Zákaznické péče - zjednodušeně v hromadné obsluze zákazníků - zásadně ovlivněn jejich motivací. Ne znalostí ani dovedností ani okolní podmínky, ale motivace je tím, co rozhoduje o tom, zda zaměstnanec pracuje na 70 nebo na 130%. Motivaci jednotlivců řídíme pomocí tzv. motivačních faktorů, které můžeme obecně rozdělit na finanční a nefinanční. Mezi nefinanční můžeme zařadit různá veřejná ocenění související s podaným výkonem, delegaci vyšších pravomocí, kariérový růst, lepší pracovní podmínky nebo například možnost využití práce z domova, tzv. Home Office. Mezi finanční motivační faktory patří různé soutěže, odměny, příplatky a zvyšování základní mzdy. Největší nástroj pro motivaci zaměstnanců nám ovšem nabízí variabilní část jejich mzdy. Mocným nástrojem je nejenom proto, že má významný dopad na motivaci, ale i proto, že jej můžeme používat dlouhodobě a systematicky. Naší snahou by proto mělo být vytváření takové platové struktury našich zaměstnanců, která nám poskytuje dostatečně velkou variabilní částí odměny. [Celý článek](#)

### Super supervizor

„Už jsme udělali úplně všechno. Prověřili jsme, co se dalo, změnili jsme, co jsme změnit mohli, a nyní jsme na maximu, kterého můžeme dosáhnout.“ Tak přesně tyto věty, někdy v trochu pozmeněné podobě, uslyší jednou každý manažer provozu se zákaznickou obsluhou. Každý takový provoz je neustále vystaven tlaku na zvyšování kvality Zákaznické péče, ale zároveň i efektivity jednotlivců a celého provozu. Lidmi, na jejichž bedra padají tyto požadavky, jsou většinou supervizoři nebo teamleadéři, tedy základní management Zákaznického provozu. Poměrně jednoduché zadání úkolu vyvolává dojem, že stačí se trochu více porozhlédnout a hned najdete řešení problému, že provoz sám napoví, co je třeba udělat a naučit se zvládnout. Opak je však pravdou. [Celý článek](#)

### Tiskové zprávy

[OpenOne pomáhá zpracovat e-maily Skenovacímu centru UNIQA pojišťovny](#)

### Portál pro koncové zákazníky v RWE bude rozšířen o komoditu elektřina

Společnost OpenOne zahájila analýzu další etapy rozvoje portálu tzv. Self Service Channel ve společnosti RWE Energy. Nově bude doplněna komodita elektřina pro business zákazníky společnosti. Uživatelé portálu tak budou mít na jednom místě možnost nahlížet a zároveň spravovat data svého účtu na jednom místě. Analýza bude dokončena zhruba v průběhu měsíce března a následně přejde projekt do fáze realizace.

### W.A.G.

Konzultační tým OpenOne provedl rychlý audit provozní situace v oddělení pohledávek společnosti W.A.G. minerální paliva. Zaměřil se především na identifikaci rezerv v nastavených procesech a celkově na oblasti, které jsou pro chod oddělení klíčové a jejichž optimalizace by napomohla zvýšit celkovou efektivitu. Výsledkem auditu je soubor praktických doporučení, jejichž implementace povede k dalšímu rozvoji oddělení a zvýšení kvality Zákaznické obsluhy.

### E.ON

Společnost OpenOne připravuje realizaci workshopů pro teamleadery společnosti E.ON Česká republika. Na základě požadavku zadavatele bude hlavním tématem každodenní provozní problematika. Půjde především o přenesení know-how konzultačního týmu v těch oblastech, které samotní teamleadéři vyhodnotí jako vhodné k řešení. Doporučení budou prakticky ověřena přímo v provozu a následně bude vyhodnocen jejich přínos a případně diskutovány další možnosti optimalizace.

### Rozšíření Znalostní báze OnePlace v ČSOB

Společnost OpenOne úspěšně dokončila fáze vývoje a interních testů nové verze produktu Znalostní báze na platformě OneSolution s názvem OnePlace pro ČSOB. Novinkou jsou tzv. rychlé zprávy, které umožňují oprávněným uživatelům informovat běžné uživatele o kritických situacích, případně urgentních novinkách o dění na Call centru nebo v rámci celé společnosti a tzv. předpisy, což jsou dokumenty vyžadující potvrzení o přečtení koncovým uživatelem. Redaktor těchto dokumentů má k dispozici i detailní on-line reporting o potvrzeních jednotlivých adresátů tohoto typu obsahu. Nová verze obsahující mimo jiné i tyto klíčové funkcionality byla na začátku března nasazena do akceptačního prostředí společnosti ČSOB a předána do tzv. uživatelských akceptačních testů.

### Portál pro podporu distribuce v RWE rozšířen o další funkcionality

Společnost OpenOne nasadila v polovině března dva změnové požadavky pro rozšíření stávajících žádostí o rezervovanou kapacitu a rozšíření žádostí a výstupů o telefonní číslo zákazníka. Dále pracuje na nasazení změnového požadavku pro úpravu v podepisování dodatků žádostí.

### Napsali o nás

[Ib.cz se zamýšlí, zda může pohled zvenčí pomoci zefektivnit provozní výsledky Call centra.](#)