

Empfehlungsschreiben – Implementierung und Erfahrung mit der OnePlace Wissensdatenbank in der NN Versicherungs- und Pensionsgesellschaft

Die NN Versicherungs- und Pensionsgesellschaft (NN) nutzt die OnePlace Wissensdatenbank von OpenOne in ihrem Kundenzentrum in der Tschechischen Republik und in der Slowakei.

Im Jahre 2013 entschied sich NN (damals unter dem Namen ING Životní pojišťovna N.V.) den Zugriff zu allen Informationen des Kundenzentrumspersonals zu vereinheitlichen und zu optimieren. Ziel war es, den Angestellten einen schnellen und komfortablen Zugang zu Informationen zu ermöglichen, die sie für ihre tägliche Arbeit benötigen. Dadurch wurde auch der Kundenservice der Firma verbessert.

In einem Auswahlprozess haben wir uns für OpenOne mit seiner OnePlace Wissensdatenbank Lösung entschieden. Die Hauptgründe für die Wahl dieser Lösung waren unter anderem:

- die Möglichkeit, Informationen zu kategorisieren und gespeicherte Informationen mit einer Mehrfachsuchmethode zu durchsuchen, basierend auf einer spezifischen Nutzerpräferenz - mit Hilfe eines Kategorisierungsbaums, Labels, einer Volltextsuche
- starke Unterstützung bei der Überprüfung und Pflege aktueller Informationen
- Klare Eigentümerschaft an jeder einzelnen Eingabeinformation
- Detaillierte Berichte und Statistiken zur Informationsverwendung

Innerhalb weniger Jahre der Nutzung der Anwendung haben die Angestellten die Wissensdatenbank umfassend genutzt und voll ausgeschöpft. Gleichzeitig wird die Anwendung von OpenOne kontinuierlich weiterentwickelt und um weitere Funktionen erweitert, die der Anwender für seine Arbeit benötigt. Die Hauptgründe der Angestellten für die Nutzung der Anwendung sind unter anderem:

- Volltextsuche nach einem Wort oder einer Phrase (erweiterte Suchfunktion)
- Möglichkeit, das Thema mit Hilfe des Kategorisierungsbaums zu durchsuchen.
- Instant Messaging
- Möglichkeit der Anzeige des letzten Updates
- Möglichkeit der Markierung eines Lieblingsthemas
- Übersicht über die am häufigsten gelesenen Themen
- Berichte: Themenbesuche, Themenevaluierung, Häufigkeit der gesuchten Begriffe

Die Lösung wird als SaaS-Service betrieben, wodurch der Aufwand für die Anwendungsadministration minimiert wird. Auf Wunsch organisiert OpenOne Workshops und Tutorials für Anwender, die den Anwendern helfen und den Wert der Anwendung für NN erhöhen.

Hervorheben möchte ich auch die Form der Zusammenarbeit mit OpenOne, die immer sehr freundlich, offen und fair ist.

Petr Kopřiva
Leiter Multichannel Marketing und Customer Care



Multichannel Marketing and Customer Care, Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5 – Smíchov, +420 724 218 583, petr.kopriva@nn.cz