



**ČD-TELEMATIKA**

## **Reference na spolupráci se společností OpenOne**

### **Projekt: Komplexní řešení Onesolution EVO od společnosti OpenOne**

Komplexní řešení Onesolution EVO od společnosti OpenOne využíváme od listopadu 2019 pro naše dvě kontaktní centra v Pardubicích a Plzni a jedno dohledové pracoviště v Praze. Celý projekt výměny původního systému Zákaznického centra ČD - Telematiky trval necelých osm měsíců. Nasazené řešení v plném rozsahu splnilo naše zadání – implementovat systém otevřený dalším novým funkcionalitám, mít systém umožňující automatizaci doposud manuálně zpracovávaných aktivit, zrychlit obsluhu zákazníků a uživatelů služeb ČD - Telematiky, zvýšit produktivitu pracovníků kontaktních center a v neposlední řadě jim poskytnout uživatelsky přívětivý nástroj.

Projekt vyžadoval mnoho integrací na naše interní systémy. Ze strany dodavatele to vyžadovalo častou a rychlou komunikaci s velkým počtem našich IT specialistů – od IT architekta, programátory až po pracovníky IT provozu. Ze své pozice oceňuji také velmi srozumitelnou a jednoznačnou komunikaci směrem k ne-technickým členům projektového týmu. Přestože implementace systému běžela přes léto – hlavní čas dovolených – harmonogram projektu byl minimálně změněn a dohodnuté termíny i postupy byly dodrženy.

Jako velkou přidanou hodnotu OpenOne vnímám jeho ochotu sdílet zkušenosti, poskytovat ověřená řešení, přinášet návrhy a „dívat se na věci z jiného úhlu“. Pomohli nám najít pro nás to nejvhodnější řešení, a to vše ve velmi přátelské atmosféře.

Naši zákaznickou zkušenost se společností OpenOne na straně dodavatele proto hodnotím velmi pozitivně, osobně bych vyzdvihla zejména jejich odbornost, profesionální přístup a schopnost inspirovat.

V Praze, 11. února 2020

**Vlasta Kolářová**

Vedoucí oddělení Zákaznické centrum

ČD – Telematika a.s.