

## Věc: reference na Znalostní báze OnePlace od společnosti OpenOne

V Klientském centru Československé obchodní banky jsme dospěli v roce 2010 k potřebě nahradit původní Evidenční systém pro správu informací Klientského centra. Ve výběrovém řízení jsme si vybrali řešení znalostní báze OnePlace od společnosti OpenOne. Zpočátku bylo řešení OnePlace využíváno v Klientském centru, nyní je využíváno i na Finančních centrech Era. V současné době máme v systému zhruba 18.000 témat ve 3.500 kategoriích. V průměru OnePlace využívá k vyhledání informace denně okolo 700 pracovníků.

Na nasazení Evidenčního systému jsme měli několik klíčových očekávání. Chtěli jsme snížit náklady na školení tým, že budeme moci zkrátit a zjednodušit systém zaškolení uživatelů. Místo jednotlivých systémů moci zaškolení jenom specifické produkty. Očekávali jsme zkrácení doby telefonního hovoru tím, že se pracovníci k relevantním informacím dostanou rychleji a hovor tak bude moci být kratší. Chtěli jsme zvýšit četnost používání informací v Evidenčním systému. Za splnění cíle jsme považovali využitelnost mezi dvěma až dvaceti tisíci kliky za měsíc. Aktuálně je v řešení OnePlace evidováno měsíčně cca 41.900 vyhledávání. A v poslední řadě jsme chtěli docílit spokojenosti uživatelů při používání systému. Chtěli jsme, aby aplikaci hodnotili jako rychlou a intuitivní při používání.

S radostí mohu konstatovat, že se nám podařilo všechna naše očekávání naplnit. V mezidobí jsme řešení OnePlace navíc rozšířili i o několik dalších funkcionalit, aby ještě více podporovalo náš způsob práce při obsluze zákazníků banky.

Mezi hlavní vlastnosti a funkcionality, které zejména oceňujeme, a které pomáhají našim kolegům při práci s řešením OnePlace patří zejména:

- Grafické rozhraní je příjemné, zajímavé a ovládání velmi intuitivní. Pracovníci mají k dispozici na jednom místě a přehledně všechny funkcionality a informace, které potřebují.
- Pro nalezení informace je nutné min. klikání. Nalezené shody jsou zobrazeny tak, že pracovníci vidí kontext vyhledání. Mohou se vracet případně hledat v souvisejících tématech. Mohou si zobrazovat změny oproti minulým verzím dokumentů.
- Pro informování o mimořádných událostech můžeme využívat funkcionality Rychlé zprávy a pro lepší kontrolu nad informovaností operátorů funkcionalitu Instrukce.
- Vzhledem k velkému počtu kategorií i informací, jsou pro nás velmi důležité efektivní, srozumitelné a komplexní funkcionality pro vkládání a změny informací.

Obecně lze říci, že je velmi „vidět“, že je znalostní báze OnePlace vyvíjena pro potřeby online provozů a procesů obsluhy zákazníků a se znalostí jejich specifik a souvislostí.

Spolupráci se společností OpenOne hodnotíme jako velmi kvalitní a přínosnou nejenom pro nás, ale také pro naše klienty. Orientace ve Znalostní bázi je rychlá a snadná, díky čemuž můžeme o naše klienty pečovat opravdu na profesionální úrovni.



**Jakub Hlaváč**

Ředitel

Československá obchodní banka, a. s.  
Klientské centrum - Hradec Králové

mobil: +420 733 590 106

e-mail: [jhlavac@csob.cz](mailto:jhlavac@csob.cz)