

Zkušenost s využitím návazných konzultačních služeb OpenOne – znalostní báze

Společnost OpenOne je dodavatelem SW řešení znalostní báze pro Klientské centrum ČSOB. Znalostní báze byla v ČSOB implementována v roce 2010 a postupně byla naplněna všemi potřebnými produktovými a metodickými pokyny pro pracovníky kontaktního centra.

Využití znalostní báze nicméně nebylo z pohledu uživatelů optimální, a proto jsme se rozhodli využít konzultačních služeb společnosti OpenOne a provést analýzu celého procesu zpracování a publikace informací v rámci tohoto softwarového řešení. Analýzu provedl Tomáš Dočekal a to z pohledu business uživatele nikoli z pohledu SW architekta či analytika. Na začátku analýzy byl prověřen vlastní redakční cyklus vzniku dokumentů a pojmenovány oblasti k jeho optimalizaci: informační tok, tvorba metodiky, aktualizace obsahu znalostní báze, informování uživatelů a zpětná vazba od uživatelů. Další oblastí analýzy bylo vlastní využívání funkcionalit znalostní báze všemi úrovněmi uživatelů. Analýza pokryla i oblast organizace struktury znalostní báze, sjednocení obsahu témat, průniku témat a přístupových práv k jednotlivým větvím znalostní báze.

Finálním výstupem analýzy byla mj. také definice cílového stavu využívání znalostní báze. Tomášova angažovanost v rámci analýzy ZB pro nás byla velmi cenná, neboť nám nabídla nový pohled na celý proces zpracování informací a také konkrétní doporučení pro efektivnější využívání znalostní báze. Velmi přínosná byla také doporučení, která se netýkala jen vlastního SW nástroje, ale vůbec celého procesu tvorby a užívání obsahu znalostní báze. Analýza svým rozsahem pokryla více oddělení společnosti a závěrečný výstup vhodně propojil různé poznatky a náměty ke zlepšení do jednoho celkového obrazu. Na základě výstupů analýzy jsme provedli řadu změn v celém procesu, které s odstupem času hodnotíme jako změny správným směrem.

V Hradci Králové, dne 27.5.2016



Jakub Hlaváč
Ředitel

Československá obchodní banka, a. s.
Klientské centrum
Nerudova 18/39
500 02 Hradec Králové

mobil: +420 733 590 106
e-mail: jhlavac@csob.cz
<http://www.csob.cz/>