

Reference – implementace a zkušenosti s používáním Znalostní báze OnePlace

AEGON Pojišťovna, a.s., se v roce 2012 rozhodla o implementaci znalostní báze, která by zvýšila efektivitu práce operátorů v našem Klientském centru a výrazně pomohla zajistit, že klientům poskytované informace budou jednotné a správné.

Ve výběrovém řízení jsme vybírali jednak systém samotný, ale zejména partnera, se kterým budeme chtít dlouhodobě spolupracovat. Protože jsme budovali operátorskou část Klientského centra na zelené louce, hodně jsme dbali také na kvalitu a počet referencí účastníků výběrového řízení. Jeho vítězem se stala společnost OpenOne, která splnila nejlépe hodnocená kritéria, a navíc se nejlépe dokázala vcítit do našich potřeb a pragmaticky uchopila i naše budoucí potřeby. V neposlední řadě jsme byli přesvědčeni, že jimi nabízené řešení OnePlace, nám pomůže dosáhnout vytčených cílů.

Mezi pozitiva OnePlace řadím zejména intuitivnost a rychlost vyhledávání, která je způsobena jednak ergonomií aplikace, ale zejména několika způsoby vyhledání dané informace. Každý operátor si může vybrat způsob, který mu nejvíce vyhovuje. Dále pak je vhodné uvést i možnosti zasílání rychlých zpráv (často změn/úprav/oprav) mezi operátory, což zajišťuje poskytování správných informací v každém okamžiku a ráda bych zmínila i možnost úpravy vzhledu operátorem nebo volby oblíbených témat, které on sám potřebuje mít rychle k dispozici. Proces realizace projektu implementace a přístup OpenOne k nám jako klientovi nás jen utvrdil v přesvědčení, že jsme ve výběrovém řízení zvolili správného partnera a správnou aplikaci. Což je pro nás o to více zásadní, že se jedná o klíčovou aplikaci z pohledu klientského servisu.

Vzhledem k tomu, že je našimi operátory OnePlace dlouhodobě používána, můžeme toto řešení s čistým srdcem doporučit. Vážíme se času, který nám znalostní báze každý den šetří a našim operátorům velice usnadňuje práci. Slouží nejen, jako vyhledávač informací, ale také jako archiv, kde shromažďujeme veškeré informace, které by se komukoli mohli v budoucnu hodit. V tuto chvíli se OP rozšiřuje i do ostatních oddělení naší společnosti a my tak máme jistotu, že každý pracuje se stejnými informacemi.



Karolína Šálková
manažer kontaktního centra
AEGON Česká republika