

## Reference řešení OneSolution a OnePlace

Klientské centrum J&T Banky od června 2016 začalo využívat produkt OneSolution (dále též OSL) od společnosti OpenOne.

Začátkem této spolupráce byl požadavek na zaznamenání a sjednocení všech komunikačních kanálů do jednoho systému tak, abychom co nejvíce využili efektivitu a pracovní výkon našich bankéřů.

Pomocí OneSolution jsme byli schopni zjednodušit procesy, zaznamenat veškeré komunikační kroky s klientem tak, aby se zvýšila spokojenost klienta.

Pomocí přiřazených rolí v OSL je možné individuálně měnit role v týmu, dle potřeb klientského centra. Jedná se zejména o odbavování klientských e-mailů, reakce na kontaktní formuláře na webových stránkách banky, odchozí volání v rámci vytvořených kampaní, obsluha bezplatné linky banky, vytváření interních úkolů na kartě klienta, vyhodnocování jakýchkoli reportů a dalších funkcionalit, které k managementu jsou zapotřebí.

Spolupráce se společností OpenOne je velice dobrá a těží z toho naši bankéři i klienti. Díky komunikační platformě PerfectionMaker jsme schopni s týmem OpenOne ve zlomku času upravovat OSL, aby dokázal obstát s dynamickou proměnou bankovních systémů.

Na základě naší spokojenosti s OSL jsme se rozhodli využívat i znalostní databázi OnePlace, kde jsou pro interní potřeby informace, které bankéř ke své práci potřebuje.

Z hlediska bankéře, který OSL využíval na denní bázi, pro mne jsou hlavní výhodou následující prvky:

*„Dohledání údajů o klientech je mnohem snadnější oproti předcházejícímu stavu a ušetří nám to čas, stejně tak možnost prokliku na údaje klienta v CRM z jeho karty v OSL. Zároveň mám nyní kompletní přehled o komunikaci, která s klientem probíhala, tzn., mohu si snadno dohledat ať už email nebo hovor a hned díky poznámce vím, co bylo obsahem, případně kdo z kolegů to s klientem řešil a mohu na tuto informaci navázat v hovoru.*

*Obecně centralizace komunikace do jednoho systému nám velmi usnadnila práci. Co se týče psaní a zasílání e-mailů, jako velký přínos vidím právě svázání komunikace s určitým klientem (tedy v jeho kartě máme přehled o všech komunikačních kanálech) a hlavně možnost tvorby a využívání přednastavených šablon. Často se nám opakují konkrétní případy, na které již nemusíme vypisovat dlouhý e-mail, pouze doplníme údaje do šablony, tím se hodně zvýšila efektivita a rychlost odezvy z naší strany.*

*Jednou ze zásadních změn je také správa odchozích kampaní, kdy máme okamžitý přehled o provolaných/neprovolaných kontaktech a zároveň jednoduché vytáčení hovorů, kdy kampaň padá ve frontě automaticky na bankéře, který ještě před tím, než začne vytáčet hovor, vidí v kartě klienta zároveň předchozí komunikaci, takže si umí vyhodnotit, jestli již klienta nekontaktoval v této záležitosti někdo jiný případně jak se na hovor připravit.*

*Celkově mohu za sebe říci, že OSL nám všem podstatně usnadnil práci s klienty a zkrátil dobu, kterou potřebujeme k jejich odbavení díky tomu, že máme ihned k dispozici velké množství informací v jednom systému a nemusíme pro odbavení klientů využívat několik společně nekomunikujících programů, jako tomu bylo v minulosti.“*



Kateřina Petrovová  
Ředitelka Odboru Klientské centrum