



Reference na spolupráci se společností OpenOne

Řešení od OpenOne využívá v NN Klientské centrum

Nové řešení OneSolution od společnosti OpenOne využíváme na Klientském centru, které spravuje příchozí telefonickou komunikaci, emaily, servisní odchozí hovory i osobní návštěvy klientů od září 2020. Tehdy došlo k migraci z původní Telefonie, kterou jsme v NN využívali cca 7 let.

Řešení OneSolution od společnosti OpenOne splňuje námi požadované funkcionality. Operátoři na Klientském centru potřebují neprodlené zobrazení detailních informací o klientovi, komunikační historii a rychle vyřídit požadavek, což nové řešení splňuje.

Migrace na nové řešení vyžadovala několik osobních setkání, kdy nám nejprve bylo nové řešení OneSolution představeno a poté proběhlo školení, jak s novým systémem pracovat. Zároveň se upřesňovalo, jaká data se budou migrovat a co všechno bude obsahovat karta klienta, která se otevře při příchozím a odchozím hovoru. OpenOne nám pomohlo najít pro nás to nejvhodnější řešení. S novým systémem se stále seznamujeme a společně s OpenOne pracujeme na jeho zdokonalení.

Po nasazení OneSolution se zvýšila efektivita práce našich operátorů, zlepšila se dohledatelnost předchozí komunikace s klientem, zvýšila se spolehlivost vůči klientům a tím i celková spokojenost klientů.

S OpenOne spolupracujeme již několik let díky naší znalostní databázi, se kterou jsme velmi spokojeni a přináší nám neocenitelnou hodnotu.

Společnost OpenOne je pro nás nepostradatelným partnerem. Jednání jsou vždy vedena na profesionální úrovni, ale zároveň ve velmi přátelské atmosféře.

V Praze 12.8.2021

Blanka Týblová

Manažer Kontaktního centra