

## Reference – implementace a zkušenosti s používáním znalostní báze OnePlace v NN pojišťovně a penzijní společnosti

**NN pojišťovna a penzijní společnost (NN) ve svém kontaktním centru v ČR a na Slovensku využívá znalostní bázi OnePlace společnosti OpenOne.**

NN (toho času pod názvem ING Životní pojišťovna N.V.) se rozhodla v roce 2013 sjednotit a zefektivnit přístup ke všem informačním materiálům, které používají pracovníci kontaktního centra. Cílem této aktivity bylo zajistit operátorům rychlý a pohodlný přístup k informacím, které potřebují pro svou každodenní práci. Tímto krokem se také zlepšila obsluha klientů společnosti.

Ve výběrovém řízení byla vybrána společnost OpenOne, která dodala své řešení znalostní báze OnePlace. Mezi hlavní důvody, proč bylo vybráno toto řešení, patřily:

- možnost kategorizovat informace a vyhledávat uložené informace různými způsoby dle preference uživatele – dle kategorizačního stromu, dle štítků, fulltextovým vyhledáváním
- silná podpora ověřování a udržování aktuálních informací
- jasné vlastnictví každé vložené informace
- podrobný reporting a statistiky využití informací

Během několika let používání aplikace se operátoři se znalostní databází značně sžili a naplno ji využívají. Zároveň je aplikace průběžně ze strany OpenOne rozvíjena tak, že je doplňována o další funkcionality, které operátoři potřebují pro svou práci.

Jako hlavní důvody operátoři kontaktního centra uvádějí:

- Fulltextové vyhledávání dle slova nebo fráze (možnost rozšířeného vyhledávání)
- Možnost vyhledání tématu dle stromové struktury
- Odesílání rychlé zprávy
- Možnost náhledu na poslední aktualizace
- Možnost označit si oblíbené téma
- Přehled o nejčtenějších tématech
- Reporty: návštěvnost témat, hodnocení témat, četnost hledaných výrazů

Řešení je provozováno jako SaaS služba, což minimalizuje pracnost správy aplikace. Společnost OpenOne zároveň na požádání organizuje workshopy a konzultace pro uživatele, což pomáhá uživatelům a zvyšuje hodnotu aplikace pro společnost NN.

Rád bych také vyzdvihl formu spolupráce se společností OpenOne, která je vždy vedena v přátelském, otevřeném a velmi férovém duchu.

Petr Kopřiva  
Head of Multichannel Marketing and Customer Care



Multichannel Marketing and Customer Care, Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5 – Smíchov, +420 724 218 583, petr.kopriva@nn.cz