



Reference **Uniqa** pojišťovna

Vážení,

rád bych se s Vámi podělil o poznatky z produktivního provozu a zároveň zhodnotil celý projekt „Digitalizace přichozích e-mailů“.

V rámci tohoto projektu bylo potřeba digitalizovat došlou e-mailovou komunikaci pro potřeby jejího dalšího zpracování v document management systému. A to jak vlastní obsah zprávy, tak i všechny její přílohy. Zároveň bylo zapotřebí automaticky u každého přichozího e-mailu:

- klasifikovat, do které skupiny dle obsahu patří,
- identifikovat zákazníka, od kterého e-mail přišel,
- přečíst a zaevidovat klíčové parametry z obsahu e-mailové zprávy.

Před implementací řešení OneSolution se e-mailová komunikace zpracovávala manuálně, s čímž byla spojena delší doba vyřízení celého procesu, úzce závislá na objemu doručené e-mailové korespondence, nezbytná alokace 1 člověka a s tím spojené riziko chybovosti při manuálním zpracování.

S potěšením mohu konstatovat, že díky Vašemu řešení se nám zpracování e-mailové komunikace zefektivnilo, snížil se průměrný reakční čas na přijatou zprávu, snížila se chybovost při zpracování a omezilo se zatížení našich pracovníků. Tím došlo ke kapacitní úspoře lidských zdrojů zatím v objemu 1 FTE, ale předpokládáme, že po dalším doladění a plném využití všech možných funkcionalit se ušetří práce ještě jednoho pracovníka.

Množství zpracovávaných dokumentů neustále roste a nebýt tohoto projektu, byli bychom již nuceni alokaci lidských zdrojů rozšířit. Navíc jsme nyní schopni díky tomuto projektu zpracovávat o 100% komunikací více za stejné období, jako před nasazením OneSolution. Ušetření kapacit a zefektivnění zpracování ústí tedy celkově v přibližně 30% úspoře nákladů při zpracování e-mailové korespondence.

Oceňuji výrazný benefit celého řešení, který spočívá v potenciálu budoucího rozvoje a využití. Řešení umožňuje další, jemnější rozdělování a klasifikaci dokumentů podle našich současných i budoucích potřeb.

Rád bych poděkoval celému týmu na straně OpenOne a.s. za kvalitní práci, přesnou analýzu našich požadavků, široký technologický záběr a rozhled. Také za rychlou reakci na změny zadání a infrastruktury během realizace projektu, za perfektní projektové vedení a komunikaci.

Branislav Gašpar

vedoucí oddělení – Skenovací centrum

UNIQA pojišťovna, a.s.

člen UNIQA Group Austria