

Reference – Implementace řešení pro zpracování elektronické komunikace OneMail

V roce 2013 došlo k rozhodnutí společnosti **UPC Česká republika, s.r.o.**, že bychom rádi inovovali systém, který jsme v té době využívali pro řešení požadavků našich klientů. Jedním z cílů této změny bylo maximálně zefektivnit práci našich operátorů a díky automatickému rozdělování požadavků jim ulehčit rozhodování, zda má prioritu řešení hovoru, e-mailu nebo jiného typu požadavku. Zároveň jsme hledali řešení, které vyhodnocuje komunikaci dle klíčových slov a nabízí intuitivní práci s šablonami pro jednotlivé odpovědi klientům.

V rámci výběrového řízení jsme oslovili několik společností a vítězem tohoto výběrového řízení se stala společnost OpenOne. Implementace řešení probíhala v období duben-srpen 2014 a součástí řešení bylo i propojení komunikace s naší telefonní ústřednou. V průběhu implementace bylo ze strany OpenOne aktivně přistupováno k našim požadavkům s cílem přizpůsobit aplikaci našim potřebám.

Aktuálně již produkt využíváme více než 5 měsíců a od doby jeho nasazení jsme nezaznamenali žádnou zásadnější komplikaci. Naopak lze říci, že systém plně splnil naše předpoklady a s firmou OpenOne spolupracujeme na jeho dalším rozvoji.

Na implementační fázi oceňujeme především pro-aktivní přístup OpenOne a maximální snahu implementovat naše požadavky. Velmi oceňujeme i přístup jednotlivých zaměstnanců OpenOne a velmi rychlé řešení jakýchkoliv dotazů a požadavků.



Jan Mareš
Customer Care Director