

Zhodnocení spolupráce se společností OpenOne

Řešení od OpenOne využívané v UNIQA pojišťovně

Společnost OpenOne pro nás spravuje a vyvíjí především platformu v oblasti hlášení škodních událostí, které operátor zaznamenává přímo do systému OneSolution. Ve spolupráci s týmem analytiků a vývojářů z OpenOne jsme vytvořili poměrně sofistikované řešení pro zaregistrování škodních událostí ze všech vstupních kanálů, jakými naši klienti oznamují škodní události, tj. z telefonátů, hlášení přes internet či nahlášení e-mailovou formou.

Od společnosti OpenOne dále úspěšně využíváme e-mailový modul integrovaný v systému OneSolution, outboundové řešení pro prodej nových pojistných smluv s možností vlastní tvorby kampaní a dále částečné zautomatizování zpracování dokumentů ke škodám či pojistkám, které má významný efekt v optimalizaci interních zdrojů.

Spolupráce s OpenOne na projektech

Spolupráce se společností OpenOne je ve všech výše zmiňovaných oblastech na profesionální úrovni. Nespornou výhodou je pro nás stabilní tým analytiků a vývojářů OpenOne, kteří v detailu (již od roku 2009) znají naše prostředí a potřeby.

V rámci realizace projektů jsou definována vzájemná pravidla, která naplňují obě strany. Dodání nových úprav či větších projektů ze strany OpenOne k našim interním testům probíhá v předem dohodnutých termínech. Chybovost nových úprav je nízká a opravy probíhají téměř obratem v rámci akceptačních testů.

V případě nestandardních či neočekávaných situací v rámci projektů dochází vždy ke vzájemně korektní dohodě, jak nastalou situaci řešit.

Servisní podpora OpenOne

Součástí Rámcové smlouvy s OpenOne jsou definována pravidla servisní podpory produkčního prostředí systému OneSolution. V případě, že se vyskytne závažná chyba systému, dochází ze strany OpenOne k okamžitému řešení stavu. Produkční prostředí systému OneSolution je stěžejní pro práci našich operátorů a proto klademe velký důraz na rychlost a preciznost oprav případných chyb. OpenOne tuto naši podmínku naplňuje.

Společnost OpenOne se pro nás stala nepostradatelným partnerem. Spolupráci jak s obchodním zástupcem, tak s analytiky či vývojáři OpenOne hodnotím velmi kladně a tímto děkuji celému týmu OpenOne za dosavadní činnost, kterou pro UNIQA pojišťovnu odvedli.



Ing. Helena Chytková
Projektový manažer Podnikové organizace