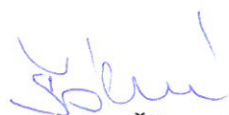


Empfehlungsschreiben – Implementierung und Erfahrung mit der OnePlace Wissensdatenbank

Im Jahre 2002 entschieden wir, AEGON Pojišťovna, a.s., uns für die Implementierung einer Wissensdatenbank, welche die Arbeit der Angestellten in unserem Kundenzentrum optimieren und somit dazu beitragen sollte, dass die den Kunden zur Verfügung gestellten Informationen einheitlich und korrekt sind. Um diese Optimierung zu gewährleisten, setzten wir bei der Auswahl eines Geschäftspartners auf hohe Qualität. Im Auswahlprozess entschieden wir uns sowohl für das System, als auch für den Partner, mit dem wir uns eine langfristige Arbeit vorstellen konnten. Der Gewinner war schließlich OpenOne, da die Firma am besten dazu in der Lage war, pragmatisch sowohl unsere gegenwärtigen als auch unsere zukünftigen Bedürfnisse zu erfassen. Letztendlich waren wir davon überzeugt, dass wir mit der OnePlace Lösung unsere Ziele erreichen würden. Die Vorteile von OnePlace umfassen vor allem die intuitive Nutzung und die schnelle Informationssuche, welche sowohl durch die Ergonomie der Anwendung als auch durch verschiedene Möglichkeiten der Suche nach bestimmten Informationen möglich gemacht werden. Jeder Bediener kann den für ihn besten Weg zur Nutzung der Anwendung finden. Außerdem soll auch die Möglichkeit des Instant Messagings unter den Bedienern erwähnt werden, welche die Bereitstellung korrekter Informationen zu einem bestimmten Zeitpunkt sicherstellt (z.B. Mitteilung von Änderungen, Anpassungen, Wartungen). Auch möchte ich die Möglichkeit erwähnen, das Erscheinungsbild der Anwendung und die bevorzugten Themen, die schnell zur Verfügung stehen müssen, je nach Nutzer anzupassen. Der Prozess der Implementierung und die Weise, in der OpenOne mit uns als Klienten zusammengearbeitet hat haben uns ein weiteres Mal überzeugt, dass wir den richtigen Partner und die richtige Anwendung für unsere Zwecke gewählt haben. Das ist uns vor allem deshalb wichtig, da die Anwendung das Zentrum der Arbeit des Kundenzentrums darstellt.

Da die OnePlace Lösung nun eine längere Zeit von unseren Angestellten genutzt worden ist, können wir sie nur weiterempfehlen. Wir schätzen die täglich eingesparte Zeit und die vereinfachte Arbeit für unsere Angestellten. Die Anwendung ist nicht nur eine Suchmaschine für Informationen, sondern auch ein Archiv für das Speichern von Informationen, die zukünftig gebraucht werden könnten. Momentan wird die Nutzung von OnePlace auch auf andere Abteilungen unseres Unternehmens ausgeweitet, sodass wir sicherstellen können, dass alle mit den gleichen Informationen arbeiten.



Karolína Šálková
Manager Kundenzentrum
AEGON Česká republika