



Reference na znalostní bázi OnePlace od společnosti OpenOne

Při vzniku samostatné obsluhy klientů ČEZ Distribuce, a.s a zprovoznění bezplatné poruchové linky, jsme pro naše zaměstnance hledali cestu usnadnění již tak náročné práce. Jedna z myšlenek byla sjednotit veškeré materiály, dokumenty a postupy pro operátory na jednom přehledném místě v nějaké moderní formě. Toto rozhodnutí mělo splnit větší přehlednost pro práci operátorů, seskupení všech potřebných materiálů pro efektivnější odbavení hovorů s klienty a jednodušší vyhledávání důležitých informací. Na trhu jsme hledali partnera, který by tato očekávání splnil a našli jsme ho ve společnosti OpenOne a jeho znalostní bázi OnePlace.

Aplikace OnePlace je jednoznačně přehlednější, graficky zajímavá a na ovládání jednoduchá oproti původním několika místům, kde operátoři informace získávali. V tento okamžik mají operátoři vše přehledně na jednom místě. Největší výhodou je bezesporu možnost informace vyhledávat různými způsoby a zároveň zvolit pro ně ten nejvhodnější. Velké ocenění dostala funkce zaslání rychlých zpráv mezi operátory, která operativně zajišťuje sdílení správných a přesných informací v daném okamžiku.

Další z věcí, které stojí za zmínku je nastavení *Oblíbených témat*, případně zobrazení *Nejnavštěvovanějších témat*. To usnadňuje práci nejen operátorům, ale i lidem, kteří se na vytváření témat podílí a vidí, na jaké oblasti se mají zaměřit.

Před samotnou implementací a naplněním aplikace informacemi jsme absolvovali několik schůzek s týmem společnosti OpenOne, kteří s námi neprocházeli jen funkcionality aplikace. Jejich hlavním přínosem v této fázi projektu byly dlouholeté zkušenosti s uspořádáním témat (informací), tak aby aplikace plnila co nejlépe svůj účel. Všichni naši zaměstnanci následně prošli workshopem, kde nám byly funkce a možnosti aplikace představeny. Záměrně nepíšeme vysvětleny, jelikož aplikace je sama o sobě hodně intuitivní a každému stačí pouze chvíle na to, aby věděl jak efektivně potřebnou informaci vyhledat.

Tým společnosti OpenOne je plný profesionálních a ochotných lidí, kteří se nebrání vyjít vstříc všem našim požadavkům a pokud je potřeba, poradí ve vzniklých nejasnostech.

Spolupráci se společností OpenOne vidím jako přínosnou pro celé naše call centrum. OnePlace nám usnadnila naši již tak složitou práci a zefektivnila řešení požadavků klientů.

Ing. Libor Seidl
vedoucí odboru Obsluha klientů Retail



ČEZ Distribuce, a. s.
P. Bezručů 5, 789 01 Zábřeh na Moravě
tel.: 581 103 505
mobil: 606 724 930
e-mail: libor.seidl@cezdistribuce.cz
www.cezdistribuce.cz

Soustavně zlepšujeme obsluhu našich klientů