

Referenzschreiben der OnePlace-Wissensdatenbank von OpenOne

Bei der Gründung von ČEZ Distribuce, a.s. - einem separaten Kundendienst - und der Inbetriebnahme einer kostenlosen Telefonleitung für die Störungsmeldung suchten wir nach einer Möglichkeit, unseren Mitarbeitern die ohnehin schon anspruchsvolle Arbeit zu erleichtern. Eine der Ideen war es, alle Materialien, Dokumente und Verfahren für die Bediener an einem übersichtlichen Ort in einer modernen Form zu vereinen. Diese Entscheidung sollte für mehr Klarheit bei der Arbeit des Bedieners sorgen, indem alle benötigten Materialien für eine effizientere Bearbeitung der Kundenanrufe und eine einfachere Suche nach wichtigen Informationen zusammengefasst werden. Wir waren auf der Suche nach einem Partner am Markt, der diese Erwartungen erfüllen würde, und fanden ihn in der Firma OpenOne und ihrer Wissensdatenbank OnePlace.

Die OnePlace-Anwendung ist definitiv übersichtlicher, grafisch interessant und benutzerfreundlich im Vergleich zu den ursprünglichen verschiedenen Orten, an denen die Bediener nach Informationen suchen mussten. Gegenwärtig haben die Betreiber alles klar an einem Ort. Der beste Vorteil ist zweifellos die Möglichkeit, die Informationen auf verschiedene Weise zu durchsuchen und gleichzeitig die am besten geeignete zu wählen. Wir schätzen vor allem die Funktionalität von Instant Messaging zwischen den Betreibern, die es ihnen ermöglicht, zu einem bestimmten Zeitpunkt flexibel korrekte und genaue Informationen auszutauschen.

Eine andere Sache, die erwähnenswert ist, ist die Einstellung der bevorzugten Themen oder die Ansicht der meistbesuchten Themen. Das erleichtert die Arbeit nicht nur den Betreibern, sondern auch denjenigen, die an der Erstellung von Themen beteiligt sind und sehen können, auf welche Themen sie sich konzentrieren sollen.

Bevor wir mit der Implementierung und dem Ausfüllen der Anwendung begannen, hatten wir mehrere Besprechungen mit dem OpenOne-Team, das nicht nur die Anwendungsfunktionalitäten mit uns besprochen hat. Ihr Hauptvorteil in dieser Phase des Projekts war die langjährige Erfahrung mit der Vermittlung von Themen (Informationen), sodass die Anwendung ihren Zweck bestmöglich erfüllte. Anschließend nahmen alle unsere Mitarbeiter an einem Workshop teil, in dem uns die Funktionalitäten und Anwendungsmöglichkeiten vorgestellt wurden. Wir schreiben bewusst nicht erklärt, weil die Anwendung selbst sehr intuitiv ist und jeder schnell herausfinden kann, wie man die benötigten Informationen effizient durchsucht.

Das Team von OpenOne ist voll von Fachleuten und hilfsbereiten Menschen, die sich nicht dagegen wehren, alle unsere Anforderungen zu erfüllen. Wenn nötig, können sie Ratschläge zu möglichen Unklarheiten geben.

Die Zusammenarbeit mit OpenOne ist für unser gesamtes Call Center von Vorteil. OnePlace hat unsere anspruchsvolle Arbeit erleichtert und die Lösung der Kundenanforderungen rationalisiert.



Ing. Libor Seidl

Leiter Kundenservice im Verkaufsbereich