

## Referenzschreiben für die Implementierung der OpenOne Wissensdatenbank bei der Allianz

Bei der Allianz suchten wir nach einer Lösung, die eine schnelle und zuverlässige Sensibilisierung der Mitarbeiter, insbesondere in den operativen Abteilungen, sicherstellt. Es stellte sich heraus, dass es - obwohl es als ein sehr häufiges Bedürfnis jedes großen Unternehmens scheint - nicht so viele interessante Optionen auf dem Markt gibt, die wirklich allen Anforderungen entsprechen und benutzerfreundlich sind. Hinzu kommt die Frage nach der Relevanz von Informationen und der damit verbundenen Zugriffsberechtigungs politik. Unternehmen beschäftigen sich heute nicht nur mit dem Problem, wie sie sicherstellen können, dass die Mitarbeiter die Informationen schnell erhalten, sondern auch mit der Frage, wie die Informationen in ihrer Menge richtig klassifiziert werden können und wer Zugang zu ihnen haben sollte.

Wir haben die Wissensdatenbank-Lösung OpenOne Allipedia genannt. Es wäre schwierig, einen anderen Namen zu finden, der die Bedeutung dieser großartigen Anwendung besser beschreiben könnte. Aus Anwendersicht kann ich mir kaum vorstellen, wie dieses System noch einfacher sein könnte. Die Volltextsuche oder die Sortierung der Themen nach einer von uns definierten Struktur entspricht voll und ganz der üblichen Suche im Internet. Auch das Erstellen von Artikeln mit Microsoft Word verfolgt das einzige Ziel - Einfachheit für Benutzer, in diesem Fall Administratoren.

Bei der Implementierung einer Wissensdatenbank ist jedoch auch zu berücksichtigen, dass das System so gut wie sein Inhalt ist. Am Anfang haben wir leider unterschätzt, dass es nicht nur wichtig ist, alle methodischen und arbeitstechnischen Verfahren in Allipedia zu integrieren, sondern dass wir auch sehr gut darüber nachdenken müssen, wie wir die Informationen den Endanwendern - den Mitarbeitern an der Front - präsentieren. Wie lang und fragmentiert sollte ein Artikel sein, in welchem Kommunikationsstil sollten wir die Artikel schreiben und welche grafischen Elemente sollten wir verwenden, um alle Informationen wirklich klar zu machen... All dies beeinflusst die Nutzung und langfristige Popularität der Wissensdatenbank bei den Endanwendern. Dies kann jedoch nicht vom System selbst gelöst werden, sondern liegt in der Verantwortung von Key-Usern - Administratoren und Methodikern.

Heute haben Hunderte von Mitarbeitern aus dem gesamten Unternehmen Zugriff auf Allipedia - das Kundenservice-Center, die Versicherungsadministration, die Abwicklung von Versicherungsfällen, aber auch aus dem Personalwesen, der Revision oder dem Vertrieb. Die Zahl der Artikel übersteigt 10.000 und wächst stetig. Es gibt eine Zunahme der Themenvielfalt in Allipedia. Es handelt sich nicht nur um Produktinformationen und Arbeitsabläufe, sondern das System ist auch sehr nützlich für die Kommunikation von Bedienungsanleitungen, Nachrichten oder als Bibliothek von Schulungsunterlagen. Ja - die Ausbildung basiert ebenfalls auf Allipedia und so lernen Neueinsteiger die Informationen so kennen, dass sie sie später in ihrer täglichen Arbeit nutzen können. Dies reduziert unter anderem den Zeitaufwand für die Schulungsvorbereitung und den Druck von Schulungsunterlagen. Warum sollte man etwas drucken, das in Sekundenschnelle auf dem Monitor verfügbar ist? Ich freue mich sehr, dass die Nutzung und Beliebtheit des Systems ständig zunimmt, da wir weitere neue Informationen hinzufügen und verfeinern.

Ich bedanke mich bei unserem Dienstleister OpenOne für das rege Interesse an den Kundenbedürfnissen und das Bemühen, das System ständig zu erneuern. Das OpenOne-Team besteht aus Fachleuten, die sich gleichzeitig bemühen, das bestmögliche Kundenerlebnis zu erreichen. Das ist eine tolle Kombination und Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.



**Ing. Martin Hlaváč**  
Leiter Kundenservicezentrum

Allianz pojišťovna, a. s.  
Allianz penzijní společnost, a.s.  
Smilova 315, 530 02 Pardubice  
Mobil: 603 400 853  
[martin.hlavac@allianz.cz](mailto:martin.hlavac@allianz.cz)  
[www.allianz.cz](http://www.allianz.cz)