

Reference na implementaci řešení pro znalostní bázi společnosti OpenOne v Allianz

V Allianz jsme hledali řešení, které zajistí rychlou a spolehlivou informovanost pracovníků zejména v provozních útvarech. Ukázalo se, že přestože se něco takového může zdát jako naprosto běžná potřeba každé větší firmy, není na trhu mnoho zajímavých variant, které by skutečně vyhovovaly všem požadavkům a byly uživatelsky přívětivé. Do problematiky vstupuje také otázka relevance informací a s tím spojená politika přístupových oprávnění. Organizace dnes neřeší pouze problém, jak zajistit rychlý propad informací ke svým zaměstnancům, ale stejně tak otázku, jak tyto informace v jejich množství správně třídít a komu je zpřístupnit.

Řešení znalostní báze od spol. OpenOne jsme dali název Allipedie. Obtížně bych hledal jiné pojmenování, které by lépe vystihovalo smysl této skvělé aplikace. Z uživatelského hlediska si jen těžko dokážu představit, v čem by tento systém mohl být ještě jednodušší. Fulltextové vyhledávání nebo řazení témat do námi definované struktury jsou naprosto v souladu s tím, jak jsme zvyklí vyhledávat informace na internetu. Rovněž vytváření článků pomocí nástroje Microsoft Word sleduje jediný cíl – jednoduchost pro uživatele, v tomto případě administrátory.

Avšak při implementaci znalostní báze je potřeba myslet také na to, že tento systém je tak dobrý, jak kvalitní je jeho obsah. Na začátku jsme bohužel podcenili, že nejde jen o to obsáhnout v Allipedii všechny metodické a pracovní postupy, ale musíme se velmi dobře zamyslet nad tím, jakým způsobem informace prezentujeme koncovým spotřebitelům – zaměstnancům v první linii. Jak dlouhý a jak členěný má být jeden článek, jakým komunikačním stylem články psát a jaké grafické prvky využívat, aby byly informace skutečně přehledné? To vše ovlivňuje využívání a dlouhodobou oblibu znalostní báze u koncových uživatelů. Nevyřeší to ale systém jako takový, nýbrž je to zodpovědnost klíčových uživatelů – administrátorů a metodiků.

Dnes do Allipedie přistupují stovky zaměstnanců prakticky z celé firmy – oddělení Centra služeb zákazníkům, Správy pojištění, Likvidace pojistných událostí, ale i z HR, Auditů nebo Obchodního útvaru. Počet článků přesahuje 10 tisíc a neustále roste. Zvyšuje se pestrost témat, která v Allipedii najdeme. Nejsou to jen produktové informace a pracovní postupy, ale systém velmi dobře slouží i pro komunikaci provozních instrukcí, aktualit nebo jako knihovna školících materiálů. Ano – i školení již probíhá na podkladu Allipedie a nováčci jsou tak seznamováni s informacemi v takové podobě, v jaké je následně využívají v každodenní práci. Tím se mimo jiné snižuje čas nutný na přípravu školení a tisk školících materiálů. Nač tisknout něco, co máte ve vteřině k dispozici na vašem monitoru? Jsem velmi rád, že využití a obliba systému neustále roste s tím, jak jej dále doplňujeme a zušlechťujeme.

Chci poděkovat dodavateli spol. OpenOne za aktivní zájem o zákaznické potřeby a snahu systém neustále inovovat. Tým OpenOne je složený z lidí, kteří jsou odborníci a současně usilují o co možná nejlepší zákaznickou zkušenost. To je skvělá kombinace a předpoklad pro úspěšnou spolupráci.



Ing. Martin Hlaváč
Ředitel Centra služeb zákazníkům

Allianz pojišťovna, a. s.
Allianz penzijní společnost, a.s.
Smilova 315, 530 02 Pardubice
Mobil: 603 400 853
martin.hlavac@allianz.cz
www.allianz.cz