

Reference – implementace řešení OneMail

V rámci Odboru klientského servisu zajišťujeme zpracování telefonické a e-mailové komunikace klientů pojišťovny. Protože docházelo k navyšování e-mailových dotazů, stávající řešení v MS Outlook pomalu, ale jistě přestávalo být vyhovující. A tak jsme v roce 2013 stáli před rozhodnutím co dál.

Cílem výběrového řízení bylo najít dodavatele, který ve velmi krátkém čase dokáže nabídnout řešení odpovídající našim požadavkům.

Konečný výběr padl na společnost OpenOne, která na konci roku 2013 implementovala OneMail jako řešení pro zpracování klientských dotazů. Jedná se o jednotnou frontu, do které přicházejí jak e-mailové dotazy, tak dotazy z webových kontaktních formulářů.

Nasazením aplikace OneMail došlo k zefektivnění celého procesu zpracování klientské komunikace. Díky automatické kategorizaci e-mailů dle zadaných klíčových slov jsme mohli omezit kapacity, které se zabývaly ručním tříděním e-mailové korespondence a využít je někde jinde. Na základě drobných úprav jsme tak získali aplikaci, která nám vyhovuje při komunikaci s klienty i jinými úseky pojišťovny. Ovládání je rychlé a intuitivní, takže řešení si velmi rychle osvojí i noví zaměstnanci.

Klientské požadavky zpracováváme ve OneMailu již několik let a s aplikací jsme spokojeni. Společnosti OpenOne bychom chtěli poděkovat za vstřícný přístup při individuálních požadavcích a úpravách. Také za rychlé řešení ojedinělých komplikací, které s provozem souvisí.



Ing. Petra Kyselková
Vedoucí oddělení klientského servisu