

Pražská plynárenská využívala aplikaci Znalostní báze několik let.

Bohužel nebyl nikdo, kdo by se o ni naplno staral a tak jsme v ní neměli úplně relevantní data. Tento stav vedl k tomu, že ji naši pracovníci přestali využívat.

Rozrůstáním se našeho Callcentra o nové kolegy a přibývajících novinek v oblasti energetiky, jsme cítili, že nám aplikace, která by soustřeďovala všechny informace, postupy a novinky důležité pro naši práci, chybí.

Proto jsme uvítali, že se naše vedení rozhodlo upgradovat stávající verzi Znalostní báze a s tím i zajištění specialisty, který se bude o ZB plnohodnotně starat.

Naši kolegové, hlavně operátoři na Zákaznické lince, ji nyní vnímají jako výchozí zdroj informací.

Znalostní báze je vizuálně příjemná, přehledná, rychlá a usnadňuje práci při dohledání potřebných informací.

Vyhovuje jim možnost hledání podle klíčových slov, které je pro obsluhu zákazníka po telefonu rychlé a funkční.

Znalostní báze se nám velmi osvědčuje i v obchodních aktivitách, což jednoznačně dokazuje nejvyšší počet prokliků v sekci „Nejčtenější témata“, na Aktuální kalkulátor elektrické energie.

Lektoři ji využívají pro rychlé zprávy a novinky, které mohou takto efektivně distribuovat jak k nám, tak i na obchodní přepážky a zajistit tak správné informace pro všechny kanály obsluhy.

Výše uvedené jsem si napsala na základě recenzí a ohlasů ze strany mých kolegů, které jednoznačně ukazují, že jsou s aplikací spokojeni a je pro ně důležitým pomocníkem při obsluze našich zákazníků.



Simona Lenská
vedoucí servisního střediska KKC