



## Reference – implementace a využívání znalostní báze OnePlace a modulu OneCoach

V MND, Moravských naftových dolech, našim zákazníkům poskytujeme co možná nejlepší péči, proto jsme se v roce 2018 rozhodli investovat do znalostní báze pro naše zaměstnance. Cílem bylo vytvořit jednoduchý a efektivní online nástroj pro sdílení, uchování a vyhledávání informací. Mezi klíčové potřeby patřila rychlá dostupnost aktuálních informací na jednom místě, ale také zavedení jednotného postupu při vytváření metodických pokynů a možnost testování znalostí.

V rámci výběrového řízení jsme hodnotili funkční a technické parametry, rozsah nabízené podpory, reference a v neposlední řadě cenu. OpenOne a jejich řešení OnePlace splnili všechny naše požadavky, mezi které patřilo zejména:

- uživatelsky přívětivé a intuitivní prostředí v českém jazyce,
- tvorba kategorizačního stromu, fulltextové vyhledávání, filtrování příspěvků,
- zařazení uživatelů do skupin dle oddělení + nastavení rolí administrace,
- jednoduché vytváření příspěvků pomocí importu z Word, Excel, PDF atd. a možnost připojit k nim přílohy,
- prostor pro online znalostní testy.

Řešení OnePlace má široké spektrum dalších možností, které aktivně využíváme, např. zasílání rychlých zpráv nebo notifikací uživatelům, funkci potvrzení o přečtení určitého tématu, možnost připomínkovat a hodnotit příspěvky, navrhovat nová témata a obsáhlý reporting. Velmi oceňujeme nadstavbový modul OneCoach, který umožňuje e-learning a znalostní testy a je se znalostní bází napřímo provázán.

OpenPlace nám vyhovuje i z pohledu možnosti implementace na naši vlastní IT infrastrukturu a řešení uživatelských licencí formou multilicence. Oceňujeme spolehlivost aplikace, možnost vlastního vývoje a konzultační podporu. Vstřícný přístup a transformace do našich firemních barev či umístění loga na nástrojovou lištu bylo pro OpenOne samozřejmostí.

Rozhodnutí pro znalostní bázi OnePlace a modul OneCoach nám výrazně pomohlo zejména k:

- rychlejšímu odbavení zákaznických požadavků ve vyšší kvalitě,
- efektivnějšímu zaškolení nových pracovníků a zvýšení odbornosti těch stávajících,
- úspoře času díky snížení dotazů mezi pracovníky,
- efektivnějšímu systému distribuce informací napříč firmou.

Spolupráci se společností OpenOne tak hodnotíme pozitivně a využívání jejich produktů je pro naši společnost velkým přínosem.

Linda Tenčlová  
Metodik zákaznických procesů | Customer Process Methodology Specialist

