

Reference na využívání řešení pro znalostní bázi společnosti OpenOne v Allianz

Řešení „Knowledge Base“ od společnosti OpenOne využíváme v Allianz již řadu let. Za tu dobu prošlo mohutným vývojem. Ze znalostní báze určené především operátorům Centra služeb zákazníkům je dnes důležitá firemní aplikace, kterou využívají nejen zaměstnanci Allianz, ale i přes 1 500 vázaných obchodních zástupců a přístupná je dokonce i spolupracujícím makléřským společnostem. Díky možnosti třídit přístupová práva dle uživatelských skupin mohou správci velmi jednoduše definovat typ informací zobrazovaných jednotlivým uživatelům.

Pro naše obchodní zástupce se jedná o důležitý zdroj, ze kterého čerpají aktuální informace a kde mohou rovněž dohledat informace dřívější, například metodické pokyny ke starším produktům.

Ocenit musím na tomto místě také zákaznický přístup dodavatelské společnosti. Její zástupci se vždy zajímají o naše potřeby a o to, jak bychom mohli řešení, kterému dnes v Allianz říkáme „Áčko“, dále rozvíjet. Společnost OpenOne tak pro Allianz vytvořila svého druhu intranet pro obchodní zástupce – například i v podobě customizované domovské stránky.

Velmi se těším na další plodnou spolupráci v případě výzev, které na nás ještě čekají. Ať už se jedná o průběžné školení gestorů zodpovědných za jednotlivé sekce nebo další údržbu aplikace tak, aby se v ní ještě lépe vyhledávalo.



Ing. Alena Pomahačová
Obchodní ředitelka KOS

Allianz pojišťovna, a. s.
Ke Štvanici 656/3 186 00 Praha 8
GSM: +420 603 202 809

alena.pomahacova@allianz.cz
www.allianz.cz