

Betreff: Referenz für die OpenOne OnePlace Wissensdatenbank

Im Jahr 2010 haben wir im Kundenzentrum ČSOB die Notwendigkeit erkannt, das ursprüngliche Aufzeichnungssystem für die Verwaltung der Kundencenter Informationen zu ersetzen. Im Auswahlprozess haben wir uns für die OnePlace Wissensdatenbank Lösung von OpenOne entschieden. Anfangs wurde die OnePlace Lösung nur im Kundencenter eingesetzt, aber jetzt wird sie auch in den ERA Finanzzentren eingesetzt. Derzeit haben wir ca. 18.000 Themen in 3.500 Kategorien im System, durchschnittlich wird OnePlace täglich von ca. 700 Mitarbeitern für die Informationssuche genutzt.

Wir hatten einige wichtige Erwartungen an die Einführung des Erfassungssystems. Wir wollten unsere Schulungskosten durch die Möglichkeit reduzieren, das System der Anwenderschulung zu verkürzen und zu vereinfachen. Wir erwarteten eine Verkürzung der Telefongespräche durch einen schnelleren Zugang der Betreiber zu den relevanten Informationen. Wir wollten die Häufigkeit der Informationsnutzung im Erfassungssystem erhöhen. Um dieses Ziel zu erreichen, sollte die Verwendung zwischen zwei und zwanzigtausend Klicks pro Monat liegen. Derzeit registrieren wir monatlich ca. 41.900 Suchanfragen in OnePlace. Und zu guter Letzt wollten wir, dass unsere Anwender mit der Nutzung des Systems zufrieden sind. Wir wollten, dass sie die Anwendung so schnell und intuitiv wie möglich nutzen können.

Ich freue mich sagen zu können, dass wir alle unsere Erwartungen erfüllen konnten. Inzwischen haben wir die OnePlace Lösung um einige weitere Features erweitert, um unsere Arbeitsweise bei der Betreuung von Bankkunden zu unterstützen.

Die wichtigsten Features und Funktionalitäten, die wir besonders schätzen und die unseren Mitarbeitern bei der Arbeit mit OnePlace helfen, sind vor allem diese Punkte:

- Die grafische Oberfläche ist schön, interessant und intuitiv. Unseren Mitarbeitern stehen alle Funktionalitäten und Informationen, die sie benötigen, an einem Ort zur Verfügung.
- Minimales Klicken ist notwendig, um die Informationen zu finden. Die gefundenen Treffer werden für unsere Mitarbeiter im Suchkontext angezeigt. Sie können zurückgehen oder in verwandten Themen suchen. Sie können sich alle Änderungen im Gegensatz zu früheren Versionen von Dokumenten anzeigen lassen.
- Um über Notfälle zu informieren, können wir Kurzmitteilungen verwenden und zur besseren Kontrolle des Betriebspersonals verwenden wir Anleitungen.
- Aufgrund der Vielzahl von Kategorien und Informationen schätzen wir effiziente, verständliche und umfassende Funktionalitäten für die Eingabe und Änderung von Informationen.

Generell ist es offensichtlich, dass die OnePlace Wissensdatenbank für die Bedürfnisse des Online-Betriebs und der Bearbeitung von Kundendienstleistungen entwickelt wird, und zwar mit der Kenntnis all ihrer Besonderheiten und Kontexte.

Die Zusammenarbeit mit OpenOne war von hoher Qualität und nutzbringend nicht nur für uns, sondern auch für unsere Kunden. Die Orientierung in der Wissensdatenbank ist schnell und einfach. Deswegen können wir unsere Kunden professionell betreuen.



Jakub Hlaváč

Leiter

Československá obchodní banka, a. s.

Kundenzentrum - Hradec Králové

Mobil: +420 733 590 106

Email: jhlavac@csob.cz