



E.ON Česká republika, s.r.o. - Cejl 42/44 - 659 44 Brno

OpenOne a.s.
Martin Literák
Člen představenstva
Ředitel divize Software Solutions
Argentinská 38
170 00 Praha 7

E.ON Česká republika, s.r.o.
Call Center
Cejl 42/44
659 44 Brno
www.eon.cz

Pavel Tesař
T +420 545 142 403
F +420 545 142 551
pavel.tesar@eon.cz

22.10.2010

Reference E.ON

Středisko služeb zákazníkům společnosti E.ON Česká republika se rozhodlo v rámci zkvalitňování zákaznické péče zaměřit se v roce 2010 na zpracování zákaznických požadavků přicházejících prostřednictvím tzv. netelefonických komunikačních kanálů. Tedy e-mailů, dopisní korespondence, webových formulářů a faxů. Klíčovým faktorem pro zlepšení v této oblasti byla identifikována nezbytnost vhodného aplikačního řešení, které umožňuje automatické filtrování přichozích komunikací, jejich kategorizaci a automatické přidělování uživatelům podle jejich skills (bez možnosti upřednostnění těch, které chtějí řešit, před těmi, které jsou skutečně prioritní z pohledu SLA apod.), a podporující vlastní vyřízení požadavku formou jednoduše ovládaných scénářů a workflow. Samozřejmostí byl požadavek na reporting a eskalace, které významně pomáhají dodržovat požadované termíny pro odpovědi zákazníkům. Vybrali jsme řešení OpenMinder a jeho implementaci byla pověřena společnost OpenOne. Tato implementace byla s ohledem na svůj rozsah rozdělena do několika navazujících etap.

První etapa, která již byla implementovaná a je v rutinním provozu, se týkala e-mailové komunikace. Nasazením OpenMinder se podařilo pokrýt všechny výše uvedené funkcionality. Řešení je nadále rozvíjeno a jsou postupně doplňovány naše další požadavky, které vyplývají z provozních situací a z požadavků našich uživatelů.

Mezi hlavní přínosy tohoto nástroje patří spravedlivé rozdělování požadavků operátorům (dle času, priority a typu), výběr odpovědí na základě předem definovaných šablon, odesílání notifikačních e-mailů. Dále oceňujeme zejména rychlou orientaci o stavu požadavků zpětně i aktuálně

Dozorčí rada:
Dr. Dierk Paskert
(předseda)
Dr. Stefan Seipl
Christian Barr

Jednatelé:
Michael Fehn
Karel Dietrich-Nespěšný
Lorenz Pronnet

Sídlo společnosti:
F.A. Gerstnera 2151/6
370 49 České Budějovice
Společnost je zapsána v
Obchodním rejstříku
vedeném Krajským soudem v
Českých Budějovicích,
oddíl C, vložka 15066
IČ: 25733591
DIČ: CZ25733591



pomocí různých reportů, získali jsme dokonalý přehled o výkonnosti operátorů s přímou vazbou na systém odměňování dle KPI's.

Spolupráce s implementačním týmem OpenOne byla a je na velmi dobré úrovni. Zejména si ceníme aktivní komunikace v průběhu projektu i po nasazení do provozu a otevřeného přístupu v případě konzultací.

S přátelským pozdravem

E.ON Česká republika, s.r.o.

E.ON Česká republika, s.r.o.
t. a Gerstnera 2151/6
370 49 České Budějovice

001