



Nové řešení komunikace se zákazníky O2



O2, největší poskytovatel telekomunikačních služeb na českém trhu, úspěšně realizuje transformační program Simple Online Company, který zásadním způsobem inovuje a zefektivňuje veškeré fungování společnosti v oblastech produktového portfolia, komunikace, zákaznických i interních procesů, reportingu, financí, IT systémů, infrastruktury aj.

Důležitou součástí programu byla volba nového centralizovaného řešení zákaznické komunikace.

Tato změna byla vyvolaná potřebou rychle a flexibilně reagovat na potřeby dynamicky se rozvíjejícího a vysoce konkurenčního telekomunikačního trhu, a získání kompetitivních výhod prostřednictvím kvalitní komunikace se zákazníky. Neméně důležitá byla i potřeba zefektivnění procesů pro prodej a zajištění zákaznických služeb, ale i významného snížení nákladů.

Po porovnání globálně dostupných technologií a jejich implementátorů vybralo O2 řešení Output Managementu české firmy Pro Document Services postavené na technologii Scriptura Engage belgického výrobce Inventive Designers.

Od roku 2015, kdy implementace nového řešení Output Managementu začala, mohlo O2 postupně realizovat svoji novou komunikační strategii.

Ta se týkala nejprve oblasti podpory prodeje a online služeb, po spuštění nového billingového systému a CRM v říjnu 2018 zahrnovala veškerou komunikaci se zákazníky O2.

O2 získalo významné kompetitivní výhody, které od implementace nového Output Managementu očekávalo, a nyní je úspěšně rozvíjí.

Josef Dočkal, ředitel produktového vývoje a digitální transformace:

"Customer Experience, Customer Satisfaction, Customer Journey, to jsou pojmy, které jsou dnes skloňovány v obchodních strategiích každé významné společnosti, neméně tak O2, které má ambici být neoddiskutovatelným leaderem trhu nejenom v oblasti telekomunikačních služeb, ale i v kvalitě služeb poskytovaných zákazníkům obecně. Inovace a efektivita v komunikaci s našimi zákazníky jsou toho klíčovou součástí."

Output Management v O2 Czech Republic

Řešení Output Managementu centralizuje veškerou, servisní i obchodní, zákaznickou komunikaci O2. V oblasti Billingů zpracovává faktury a detailní vyúčtování telekomunikačních služeb včetně elektronických datových forem.

V obchodních procesech zajišťuje vytváření personalizovaných nabídek, smluv a dokladů v rámci prodeje služeb a zařízení. V oblasti zákaznické podpory zpracovává notifikace a informace spojené s obsluhou poskytovaných služeb. Celkově se jedná o desítky miliónů komunikací měsíčně ve formě tištěných a elektronických dokumentů, emailů, SMS a personalizovaného obsahu zákaznického portálu.

Na principu multikanálové komunikace vytvoří Output Management dokument nebo zprávu ve správném formátu a podle typu komunikace a preferencí konkrétního zákazníka ji doručí ve správný okamžik a správným způsobem.

Design šablon a obsah dokumentů a elektronických zpráv je plně v kompetenci týmů O2. V rámci managementu notifikací řídí business uživatelé jejich obsah a konfiguraci v reálném čase.

Oproti dříve používaným řešením se tak o několik řádů snížil realizační čas (time-to-market) a náklady spojené ke zákaznickou komunikací.

Řešení nového Output Managementu bylo implementováno v rámci programu Simple Online Company, které zahrnovalo nový Billing, CRM, Ordering, zákaznický portál, DMS a další klíčové IT systémy.

Řešení je postavené na platformě Scriptura Engage. Ta je aktuálně hodnocena jako jedna z nejmodernějších a nejvíce se rozvíjejících technologií pro oblast zákaznické komunikace.

Platformy Scriptura Engage využívá celá řada firem v oblasti telekomunikací, bankovníctví, pojišťovnictví, utilit, státní správy aj.

Radim Musil, IT Operations Director:

"Realizace programu, který zahrnuje obměnu většiny klíčových IT systémů, klade řádově vyšší požadavky na jejich dodavatele, spolehlivost, kvalitu a včasnost dodávek. Selhání, byť jen jednoho z nich, by mělo fatální dopad na celý program.

Toto platí i u řešení Output Managementu, neboť je součástí klíčových obchodních procesů, které obsluhují zákaznické služby s dostupností 24x7. Z těchto důvodů jsme k volbě dodavatele Output Managementu přistupovali s maximální pozorností.

Volba Pro Document Services se ukázala jako správná. Po celou dobu implementace projektu, i v kritických okamžicích nasazování celé nové IT infrastruktury do provozu, jsme se mohli 100% spolehnout na jejich profesionalitu, flexibilitu a snahou i nad rámec svých povinností najít způsob naplnění našich potřeb.

Správnou volbou se ukázala i technologie Scriptura Engage, zejména z pohledu flexibility integrace, implementace procesů a designu našich dokumentů, které jsou naplněny velkým množstvím dat a složitého podmíněného formátování. To se ukázalo jako velká výhoda i při realizaci velkého množství změn, které logicky přináší projekt takto velkého rozsahu."