



Case study

Digitalisation de la communication client O2 Czech Republic Pro Document Services, 2024

O2 est le leader incontesté du marché des services de télécommunications en République tchèque.

Ce positionnement s'explique notamment par la mise en œuvre réussie du programme **Simple Online Company**, dont fait partie la solution centralisée de communication client fournie par Pro Document Services.

La position de leader exige de savoir transformer chaque succès en un nouveau succès

Être un leader performant en matière de communication client exige une innovation continue afin de répondre à l'évolution rapide des attentes et des exigences des clients, ainsi que la capacité d'exploiter pleinement les opportunités offertes par les tendances de la digitalisation, de la communication omnicanale et par l'essor massif de l'utilisation des smartphones, entre autres.

Pour la digitalisation de la communication, O2 a défini les priorités suivantes :

1. Exploitation maximale des avantages de la communication digitale, des spécificités de chaque canal et de leurs formats.
2. Personnalisation et individualisation maximales des contenus.
3. Optimisation de la lisibilité et de la clarté des contenus pour les terminaux mobiles.
4. Interactivité maximale de la communication.
5. Accélération significative des processus de conception et de gestion des contenus de communication digitale.



Projet ALFA

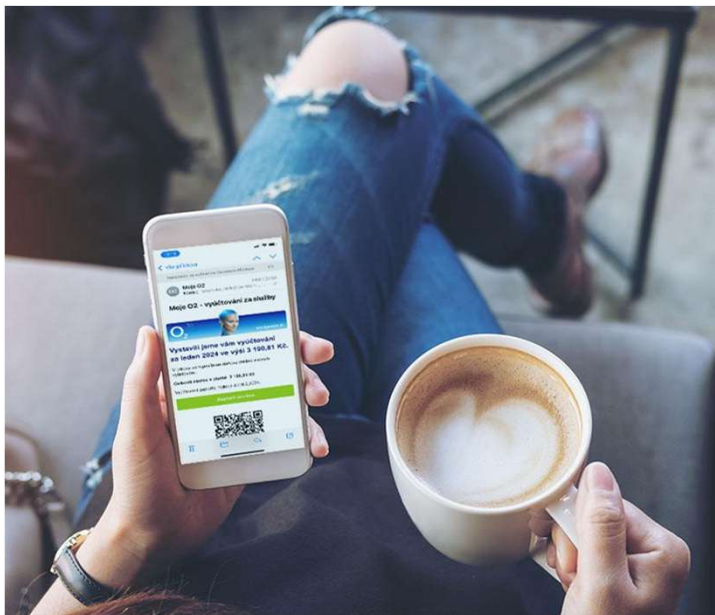
Afin d'atteindre les objectifs d'O2 en matière de digitalisation de la communication, nous avons enrichi la solution de communication client avec notre toute dernière technologie **ALFA**. Celle-ci associe des innovations dans la génération de formats digitaux à des fonctionnalités permettant d'accélérer et d'optimiser au maximum la création et la gestion des contenus.

ALFA a permis de transférer la responsabilité de la création et de la gestion des contenus aux utilisateurs métiers, y compris pour des fonctionnalités avancées de personnalisation et d'individualisation. L'intervention des spécialistes IT n'est plus nécessaire, y compris pour le *responsive design*, l'optimisation de la lecture sur les terminaux mobiles ou la garantie de la compatibilité et de l'affichage correct dans l'ensemble des applications clientes couramment utilisées, des services de webmail, des environnements Windows et Mac, ainsi que sur les appareils iOS et Android.

Dans une première étape, **ALFA** a permis d'atteindre les objectifs d'O2 en matière de digitalisation de la communication pour les canaux **SMS et e-mail**, qui sont actuellement les plus utilisés par les clients d'O2.

Le contenu des SMS envoyés par O2 à ses clients est entièrement personnalisé et conçu pour chaque message et chaque client. Des liens sont intégrés aux messages afin de permettre une réaction en un seul clic.

Les exigences liées à l'utilisation des e-mails dans la communication digitale d'O2 ont représenté un véritable changement générationnel.. L'avancée extrêmement rapide de la digitalisation des **SMS et des e-mails** offre à O2 la possibilité de franchir de nouvelles étapes de digitalisation, d'exploiter d'autres canaux digitaux et d'aligner les objectifs du **service client (customer care)** et des activités commerciales..



*„La digitalisation de la communication constitue un **changement générationnel**, qui exige au moins le même niveau d'innovation et d'adoption de nouvelles technologies que les précédentes étapes de transition de la communication imprimée vers la communication électronique. Il ne s'agit pas uniquement de modifier les formats et les canaux, mais bien d'appliquer **des principes et des approches entièrement nouveaux**.*

*La technologie **ALFA** de Pro Document Services nous offre une capacité unique à exploiter pleinement les avantages de la communication digitale, tout en apportant la **rapidité et la flexibilité** indispensables pour construire et renforcer une position de leader sur un **marché des télécommunications hautement concurrentiel**.*

Lukáš Uhrin

Manager, Moje O2

Le succès du projet **ALFA** constitue une base solide pour la prochaine étape...

L'avancée extrêmement rapide de la digitalisation des **SMS et des e-mails** offre à O2 la possibilité de franchir de nouvelles étapes de digitalisation, d'exploiter d'autres canaux digitaux et d'aligner les objectifs du **service client (customer care)** et des activités commerciales..

...Pro Document Services en bref

La communication avec les clients est un élément clé de toute activité. Chaque interaction avec un client représente une opportunité de construire une relation durable et fondée sur la fidélité.

Les technologies modernes et les tendances de la communication digitale nous offrent de nouveaux outils pour améliorer la qualité des services clients et répondre efficacement à leurs attentes.

Nous aidons les entreprises à définir, mettre en œuvre et développer des stratégies de communication efficaces avec leurs clients, en exploitant pleinement les possibilités offertes par les technologies modernes et les tendances de la communication digitale.

Grâce à une connaissance approfondie du marché, à des technologies innovantes et au professionnalisme de nos experts IT, nous développons des solutions de communication efficaces et contribuons ainsi à la réussite de nos clients.

Prenez une longueur d'avance sur la concurrence avec nous

Omnicanal

Les attentes des clients évoluent rapidement. Ils exigent des contenus pertinents, conçus précisément selon leurs besoins, délivrés via le canal imprimé ou digital qu'ils préfèrent, et envoyés exactement au moment où ils en ont besoin. La solution réside dans une combinaison efficace des canaux de communication, exploitant pleinement le potentiel de chacun d'eux.

Transformation Digital

La digitalisation fait passer la communication client à un niveau supérieur. L'exploitation de l'interactivité et le support des terminaux mobiles permettent de gérer les services fournis et de conclure des transactions en ligne, rapidement et efficacement. La part des clients qui utilisent et privilégient la communication digitale connaît une croissance rapide.

Time-to-Market

Être compétitif aujourd'hui signifie savoir réagir rapidement. Avec la digitalisation et l'adoption des principes omnicanaux, le volume de documents et de communications digitales à concevoir et à gérer augmente considérablement. Cela nécessite de nouvelles approches dans les processus de service client et l'utilisation de technologies modernes.

Réduction des coûts

L'utilisation des canaux digitaux, de nos technologies modernes, ainsi que le transfert des responsabilités liées à la création, à la gestion des contenus et au pilotage des canaux de communication de l'IT vers les équipes métiers, représentent autant d'opportunités de réduction des coûts liés à la communication client.