

NOUVELLE SOLUTION DE COMMUNICATION CLIENT POUR O2

Prague, 18.7.2019

O2, le plus grand fournisseur de services de télécommunications sur le marché tchèque, met en œuvre avec succès le programme de transformation *Simple Online Company*, qui modernise en profondeur et optimise les opérations de l'entreprise dans les domaines de la gestion du portefeuille produits, de la communication, des processus clients et internes, du reporting, de la finance, des systèmes IT, de l'infrastructure, et bien plus encore.

Une composante essentielle du programme a été le choix d'une nouvelle solution centralisée de communication client.

Cette évolution a été motivée par la nécessité de répondre rapidement et avec agilité aux exigences d'un marché des télécommunications en forte évolution et hautement concurrentiel, et d'acquérir des avantages concurrentiels grâce à une communication client de haute qualité. Il était tout aussi essentiel d'optimiser les processus commerciaux et de service client, ainsi que de réduire significativement les coûts.

Après avoir comparé les technologies disponibles à l'échelle mondiale ainsi que leurs partenaires d'implémentation, O2 a sélectionné la solution d'**Output Management** de l'entreprise tchèque Pro Document Services, reposant sur la technologie Scriptura Engage développée par l'éditeur belge Inventive Designers.

Depuis 2015, date de lancement de la mise en œuvre de la nouvelle solution d'**Output Management**, O2 a pu déployer progressivement sa nouvelle stratégie de communication. Initialement axée sur le support commercial et les services en ligne, cette stratégie s'est ensuite étendue à l'ensemble des communications clients à la suite du déploiement du nouveau système de facturation et du CRM en octobre 2018.

O2 a obtenu les avantages concurrentiels significatifs attendus grâce à la mise en œuvre de la nouvelle solution d'**Output Management** et les développe aujourd'hui avec succès.

JOSEF DOČKAL, DIRECTEUR DU DÉVELOPPEMENT PRODUIT ET DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

*"Les notions de **Customer Experience**, **Customer Satisfaction** et de **Customer Journey** sont aujourd'hui au cœur des stratégies business de toute entreprise majeure — y compris O2, qui ambitionne d'être un leader incontesté du marché, non seulement dans les services de télécommunications, mais également dans la qualité globale des services fournis à ses clients. L'innovation et l'efficacité de la communication avec nos clients constituent un pilier essentiel de cette ambition. En combinant notre connaissance approfondie des besoins et de l'évolution du marché des télécommunications avec l'expertise de Pro Document Services dans les domaines du **Customer Communication Management**, de l'**omnicanal** et de la **Digital Customer Experience**, nous sommes en mesure de définir des stratégies de communication répondant à nos exigences actuelles tout en offrant une vision claire du développement à long terme."*

*La mise en œuvre d'un programme impliquant le remplacement de la majorité des systèmes IT clés impose des exigences nettement plus élevées aux fournisseurs en matière de fiabilité, de qualité et de respect des délais. La défaillance d'un seul composant aurait eu un impact critique sur l'ensemble du programme. Cela s'applique également à la solution d'**Output Management**, qui constitue un élément central des processus métiers critiques assurant les services clients avec une disponibilité 24h/24 et 7j/7. Pour ces raisons, le choix du fournisseur d'**Output Management** a été mené avec la plus grande rigueur. Le choix de **Pro Document Services** s'est avéré être le bon. Tout au long de la mise en œuvre du projet, y compris lors des phases critiques de mise en production de la nouvelle infrastructure IT, nous avons pu compter à 100 % sur leur professionnalisme, leur flexibilité et leur engagement à trouver des solutions adaptées à nos besoins, y compris au-delà du cadre strict de leurs responsabilités. Le choix de la technologie **Scriptura Engage** s'est également révélé particulièrement pertinent, notamment en termes de flexibilité d'intégration, de mise en œuvre des processus et de design de nos documents, qui intègrent de grands volumes de données ainsi qu'une logique de mise en forme conditionnelle complexe. Cet atout s'est avéré déterminant pour gérer efficacement les nombreuses évolutions inhérentes à un projet d'une telle envergure."*

OUTPUT MANAGEMENT CHEZ O2 CZECH REPUBLIC

La solution d'**Output Management** centralise l'ensemble des communications clients d'O2, aussi bien de service que commerciales. Dans le domaine de la facturation, elle traite les factures et les relevés détaillés des services de télécommunications, y compris les formats de données électroniques.

Au sein des processus métiers, la solution prend en charge la création d'offres personnalisées, de contrats et de documents liés à la vente de services et d'équipements.

Dans le domaine du support client, elle traite les notifications et les informations associées à la fourniture des services.

Au total, cela représente des dizaines de millions de communications par mois, sous forme de documents imprimés et électroniques, d'e-mails, de SMS et de contenus personnalisés au sein du portail client.

Reposant sur les principes de la communication multicanale, la solution d'**Output Management** génère les documents ou messages dans le format approprié et les diffuse au moment opportun et via le canal adéquat, en fonction du type de communication et des préférences de chaque client.

Le design des modèles ainsi que le contenu des documents et des messages électroniques sont entièrement gérés par les équipes d'O2. Dans le cadre de la gestion des notifications, les utilisateurs métiers pilotent le contenu et la configuration en temps réel.

Par rapport aux solutions précédemment utilisées, les délais de mise en œuvre (*time-to-market*) ainsi que les coûts liés à la communication client ont été significativement réduits.

La nouvelle solution d'**Output Management** a été déployée dans le cadre du programme **Simple Online Company**, qui comprenait la mise en place d'un nouveau système de facturation, d'un

CRM, des processus de commande, d'un portail client, d'un DMS ainsi que d'autres systèmes IT clés

La solution repose sur la plateforme Scriptura Engage, aujourd'hui reconnue comme l'une des technologies les plus modernes et les plus rapidement évolutives dans le domaine de la communication client.

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

Pro Document Services, s.r.o., Kubánské náměstí 11, Praha 10

www.prodocumentservices.com