

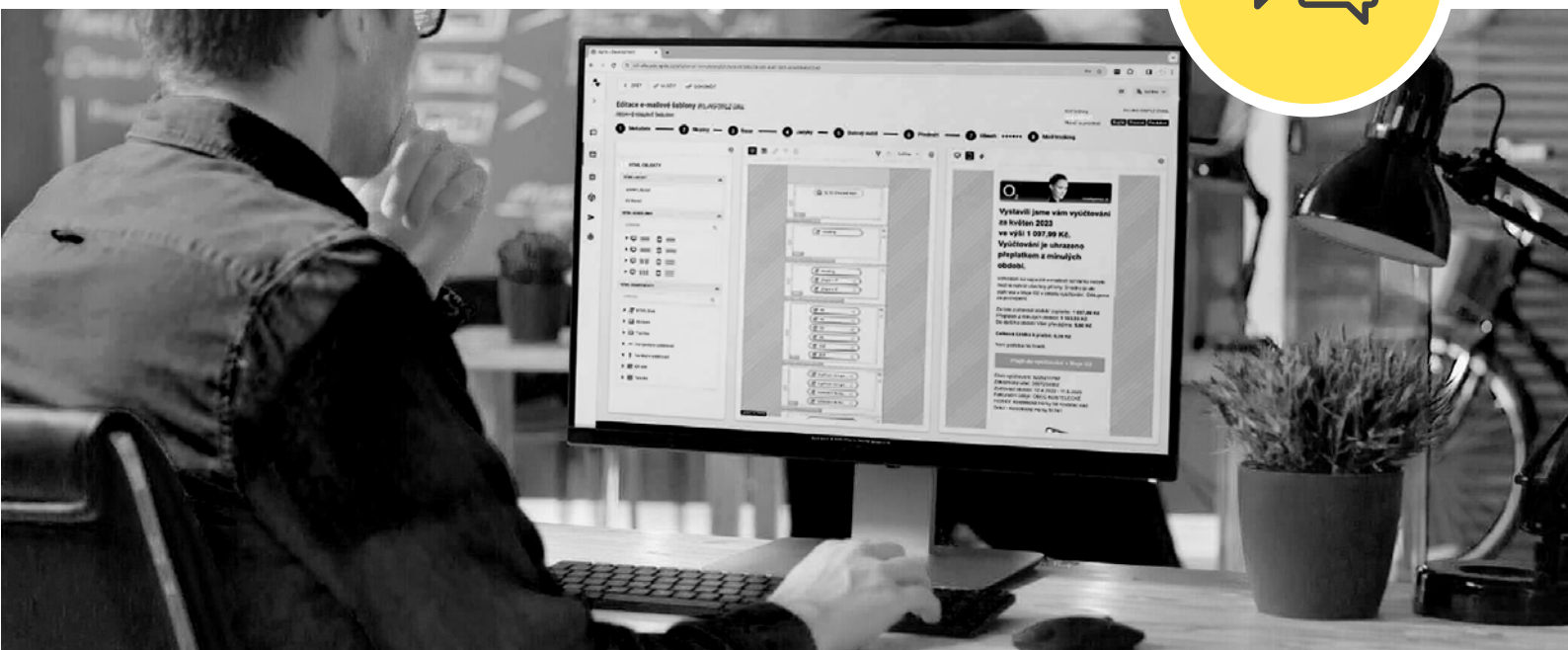
2024 Case Study

Digitalizace komunikace
se zákazníky
O2 Czech Republic

*Solutions
driven by technology
and experience*

I Digitalizace komunikace se zákazníky O2 ČR

O2 je neoddiskutovatelným leaderem trhu telekomunikačních služeb v ČR. Stejnou pozici si vydobylo v kvalitě služeb poskytovaných zákazníkům. Dosáhlo toho mimo jiné díky úspěšné implementaci programu Simple Online Company, jehož součástí je centralizované řešení zákaznické komunikace od Pro Document Services.



Pozice leadera vyžaduje umět navázat na úspěch dalším úspěchem

Být úspěšným leaderem v komunikaci se zákazníkem vyžaduje neustálé inovace v reakci na rychlý vývoj v očekáváních a požadavcích zákazníků, schopnost maximálně využít výhod, které přináší trendy digitalizace a omnichannel komunikace, boom ve využívání chytrých telefonů aj.

*Solutions
driven by technology
and experience*

Pro digitalizaci komunikace si O2 stanovilo následující priority

- 1. Maximální využití výhod digitální komunikace, specifických vlastností jednotlivých kanálů a jejich formátů**
- 2. Maximální personalizaci a individualizaci obsahu**
- 3. Optimalizaci čitelnosti a srozumitelnosti obsahu pro mobilní zařízení**
- 4. Maximální interaktivita komunikace**
- 5. Řádové zrychlení procesů návrhu a správy obsahu digitálních komunikací**

I Implementace CRM systému ALFA

Pro naplnění cílů O2 v digitalizaci komunikace jsme rozšířili řešení zákaznické komunikace o naši nejnovější technologii ALFA. Ta v sobě spojuje inovace v generování digitálních formátů s vlastnostmi, které umožňují tvorbu obsahu a jeho správu maximálně zrychlit a zefektivnit.

ALFA umožnila přenést kompetenci tvorby a správy obsahu na business uživatele, a to včetně pokročilých funkcí personalizace a individualizace. Zapojení IT specialistů není potřeba dokonce ani pro responzivitu, optimalizaci pro čtení zpráv na mobilních zařízeních nebo pro zajištění kompatibility pro správné zobrazení všech běžně používaných klientských aplikacích, webmail službách, Windows a Mac, na iOS zařízeních i na Androidu.



V prvním kroku se podařilo díky ALFA naplnit cíle O2 v digitalizaci komunikace pro kanály SMS a email, které jsou zákazníky O2 aktuálně nejvíce využívány.

Obsah SMS, které zasílá O2 svým zákazníkům, je plně personalizovaný a vytvořený pro konkrétní zprávu konkrétnímu zákazníkovi. Do zpráv

jsou vkládány odkazy pro možnost reakce na jeden klik. Požadavky na využití emailů v digitální komunikaci O2 znamenaly generační změnu. Přesun obsahu z příloh do těla emailu, včetně transakčních dat, od základu responzivní moderní design, interaktivita. Například pro souhrnné informace o vyúčtování služeb a jejich platbu nemusí zákazníci O2 otevírat dokument v příloze, vše vidí přehledně a srozumitelně na velké obrazovce počítače i malém display mobilu, mohou hned reagovat kliknutím na odkaz nebo využitím QR kódu pro mobilní platbu.



„Digitalizace komunikace je generační změna, která vyžaduje minimálně stejnou míru inovací a využití nových technologií, jako předchozí kroky přechodu od tištěné komunikace k elektronické. Nejde jenom o změnu formátů a kanálů, ale o aplikaci zcela nových principů a přístupů.“

Technologie ALFA od Pro Document Services nám dává unikátní schopnost maximálního využití výhod digitální komunikace spojenou s rychlostí a flexibilitou, kterou si vyžaduje budování a posilování pozice leadera na velice kompetitivním telekomunikačním trhu.“

Lukáš Uhrin

Manager, Moje O2

Úspěch projektu ALFA dává zase dobrý základ pro ten příští...

Super rychlý posun v digitalizaci pro SMS a emaily dává O2 prostor pro realizaci dalších kroků digitalizace, využití dalších digitálních kanálů a spojení cílů v oblasti customer care a obchodu.

*Solutions
driven by technology
and experience*

... Pro Document Services

Komunikace se zákazníky je klíčovou součástí každého businessu. Jakýkoli kontakt se zákazníkem poskytuje příležitost k vytváření dlouhodobého loajálního vztahu.

Moderní technologie a trendy digitální komunikace nám dávají do rukou nové nástroje pro zkvalitnění služeb zákazníkům a naplnění jejich potřeb.

Pomáháme formulovat, implementovat a rozvíjet úspěšné strategie komunikace firem se svými zákazníky, využívat možností moderních technologií a trendů digitální komunikace.

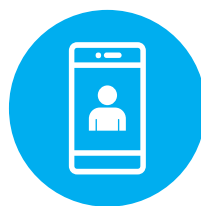
S využitím rozsáhlých znalostí trhu, inovativních technologií a profesionality našich IT odborníků rozvíjíme efektivní řešení komunikace a přispíváme tak k budování úspěchů našich zákazníků.

Jak s námi získáte náskok před konkurencí?



Omnichannel customer communication

Očekávání zákazníků jsou mnohem vyšší než dříve – vyžadují relevantní obsah připravený přesně dle jejich potřeb, doručený jimi referovanou tištěnou nebo digitální formou, zasílaný přesně v době, kdy potřebují. Řešením je efektivní kombinace komunikačních kanálů s maximálním využitím jejich možností.



Digital transformation

Digitalizace posouvá komunikaci se zákazníky na další úroveň. Využití interaktivity a podpory mobilních zařízení poskytuje možnost obsluhy dodávaných služeb a uzavírání obchodů on-line, rychle a efektivně. Podíl zákazníků, kteří využívají a preferují digitální komunikaci, prudce roste.



Time to market

Být konkurenceschopný dnes znamená umět rychle reagovat. Digitalizací a využíváním Omnichannel principů zároveň roste množství dokumentů a digitálních komunikací, které je třeba navrhnout a spravovat. To vyžaduje zcela nové přístupy v procesech obsluhy zákaznických služeb a využívání moderních technologií.



Snížení nákladů

Využití digitálních kanálů, našich moderních technologií, přesun kompetencí ve tvorbě a správě obsahu a managementu komunikačních kanálů z IT na business vlastníky... to vše jsou příležitosti pro snížení nákladů spojených s obsluhou komunikace se zákazníky. Budete umět zajistit kvalitnější službu za nižší cenu.

Kontakt



Pro Document Services, s.r.o.

Lucie Dvořáková

Business Development Director

lucie.dvorakova@prodocumentservices.com

+420 734 695 864

www.linkedin.com/in/lucie-dvorakova-pds

*Solutions
driven by technology
and experience*