

02 SVĚT

Microsoft Azure zefektivňuje
řízení prodejní sítě v **O2 Slovakia**



Koncový zákazník

O2 Slovakia



Spuštění portálu O2 Svět je pro nás novým začátkem ve způsobu spravování a publikování informací pro prodejní síť. Díky spolupráci se společností Millennium jsme posunuli komfort uživatelů i administrátorů na úplně jinou úroveň.

To vše ve velmi krátkém čase.



Juraj Masaryk

O2 Slovakia, s.r.o.
Senior project specialist



Řešení

Portál O2 SVĚT je postaven na technologii Microsoft Sharepoint 2013 v cloudovém prostředí Microsoft Azure.

Profil klienta

O2 Slovakia je **mobilní operátor**, který působí na slovenském trhu od roku 2007. **Má více než 1,6 milionu zákazníků při více než 24% podílu na trhu.** Je nejrychleji rostoucím mobilním operátorem na Slovensku. V roce 2013 se stal popáté operátorem roku v nezávislé anketě zákazníků.

Do sítě O2 si v letech 2008 až 2013 přenesli zákazníci celkem více než 617 tisíc telefonních čísel.

Od ledna 2014 patří do investiční skupiny PPF.

Výchozí situace

O2 Slovakia se již od svého vstupu na slovenský telekomunikační trh řadí mezi inovativní lídry v odvětví. Svým zákazníkům neustále zpřístupňuje atraktivní služby za bezprecedentní ceny. Je to možné i díky velké vnitřní efektivitě provozu, o kterou se společnost dlouhodobě snaží. Součástí této ambiciózní vize je i **projekt O2 SVĚT (Knowledge Base), jehož cílem bylo úplným dodavatelským způsobem vybudovat a provozovat aplikaci na management prodejní sítě.**

Řešení portálu O2 SVĚT má nahradit dosud používaný Infoportál, který tvořil jen jeho část, a zastřeší další rozšířené funkcionality pro uživatele.



Cíle

Mezi hlavními požadavky **zákazníka bylo zpřístupnit údaje, které budou pomáhat prodejní síti kvalitně a efektivně prodávat produkty a služby** O2 Slovakia. Prodejní síť je složena z interních zaměstnanců, jakož i velkého množství externích spolupracovníků. Celkem **je to přes 1 200 uživatelů**. Portál O2 SVĚT měl být jednoduše ovladatelným nástrojem pro podporu prodeje.

Portál má uživatelům zpřístupňovat informace o produktech, změnách, akcích, jakož i informace o prodejní argumentaci včetně celé historie. Informace měly být poskytovány na základě skupinových a individuálních oprávnění.

Řešení bylo nutné realizovat v náročném termínu – **za pět měsíců**. Požadavkem zákazníka bylo dodat dílo jako kompletně outsourcovanou dodávku aplikace včetně dodávky infrastruktury a služeb provozu. Dodavatel měl předat zákazníkovi řešení O2 SVĚT jako službu.

Cílem implementovaného řešení bylo přinést zefektivnění každodenní práce jak pro tvůrce obsahu, tak pro uživatele portálu.



Průběh projektu

Nejvhodnější platformou pro realizaci zadání, a to do značné míry nativním způsobem, je platforma **Microsoft SharePoint 2013**. Spolu s operačním systémem **Microsoft Windows Server 2012** a **Microsoft SQL Server 2012** tvořily **základní pilíře IT architektury řešení**. Celá zmiňovaná infrastruktura byla umístěna v prostředí **Microsoft Azure**.

Platforma SharePoint má velmi silnou podporu pro řešení intranetových portálů, portálů databáze znalostí a publishing portálů. V její aktuální verzi byly výrazně posíleny funkcionality v oblasti „sociálních sítí“. Tyto funkcionality byly efektivně použity při budování portálu pro sdílení know-how.

Hlavní součástí portálu O2 SVĚT je **databáze znalostí** O2 Slovakia. V rámci databáze znalostí jsou uloženy informace různého typu a v různé formě. Tento přístup poskytl následující výhody:

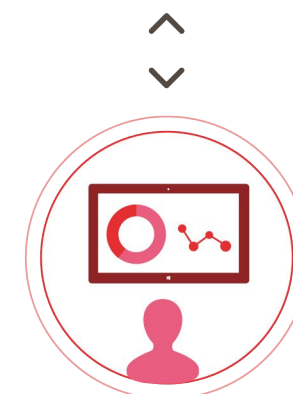
- **Minimalizace rizik spojených s vývojem na míru a „násilným ohýbáním“ platformy SharePoint.** Mezi tato rizika patřily hlavně nehomogenita, nekonzistentnost a složitost výsledné aplikace, ať už ve smyslu používání aplikace samotnými uživateli, ale i ve smyslu správy, vyhledávání a odstraňování případných technických problémů a chyb.
- **Využití nových nativních funkcionalit SharePointu 2013** (zejména v oblastech vyhledávání, poskytování relevantního obsahu, v oblasti „sociálních sítí“ jakými jsou například on-line chat, či diskuzní fórum), zefektivnilo, zrychlilo a zpřehlednilo uživatelům jejich dennodenní práci.

Na migraci dat byl použit speciálně vyvinutý migrační nástroj. Jako infrastrukturní platforma byla využita služba Microsoft Azure, velmi efektivně také pro vývojové a testovací prostředí. Mezi největší výzvy projektu v souvislosti s Microsoft Azure bylo sladit a integrovat autorizaci přes Active Directory, která byla řízena interně klientům v prostředí Microsoft Azure, s autorizací externích uživatelů. Integrace se úspěšně povedla a jak naznačuje obrázek, funguje efektivně.

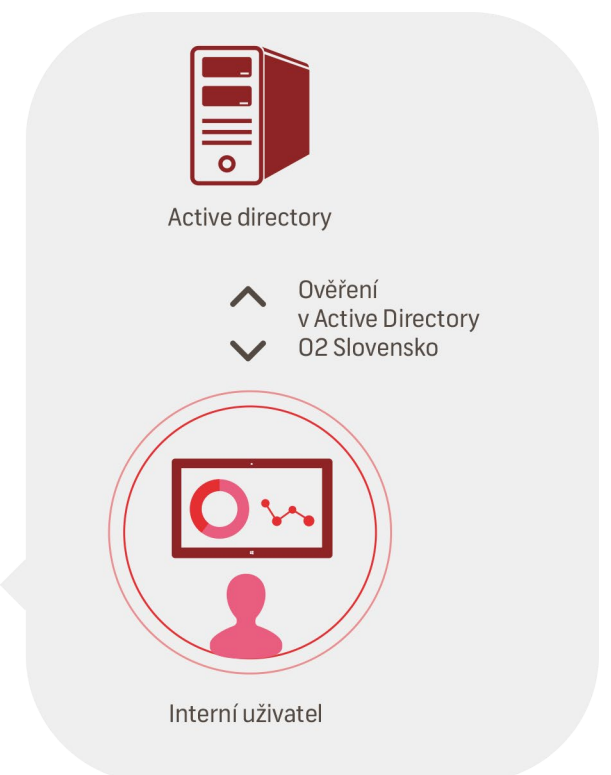


Jaké benefity jsme dosáhli?

1. Zákazník získal kompletně outsourcované řešení včetně infrastruktury, které za velmi atraktivní měsíční nákladu zásadně zvýšil efektivitu práce prodejní sítě,
2. Prodejní síť má dostupné všechny podklady pro svou práci a administrátoři všechny předpoklady pro rychlý a operativní management řešení,
3. Mezi příklady zvýšení efektivity patří zkrácení trvání hovorů v Call Centru a výrazně zkrácení interakce se zákazníkem na pracovištích klientského servisu. Podařilo se nám zkrátit čas vyhledávání informací o klientovi řádově z minut na sekundy. Dosáhli jsme toho i pravidlem „3 clicks for everything!“ (V minulosti bylo nutné pro některé operace 9 a více kliků),
4. Zajistili jsme implementaci řešení pro více než 1 200 koncových uživatelů se zabezpečením integrace na Active Directory a Identity Access Management. Řešena byla nadstandardní organizace přístupových skupin a oprávnění pro zobrazování více než 1500 wiki stránek a dokumentů,
5. Dostupnost systému je garantována na 99,7%.



Externí uživatel



Naše ocenění

12x

Microsoft
Industry Awards

→ Winner

 Slovak Republic

3x

Microsoft
Industry Awards

→ Finalist

 Slovak Republic

4x

Deloitte.
Technology Fast 500™

Microsoft Partner

2014 Partner of the Year **Winner**
Slovakia

Microsoft Partner

Gold Collaboration and Content
Gold Customer Relationship Management
Silver Application Development
Silver Devices and Deployment
Silver Application Integration

Millennium Services spol. s r. o.

Na strži 1702/65
Praha 4 – Nusle
140 00 Praha 4
Česká republika

www.millennium.cz

+420 222 191 675

mail@millennium.cz