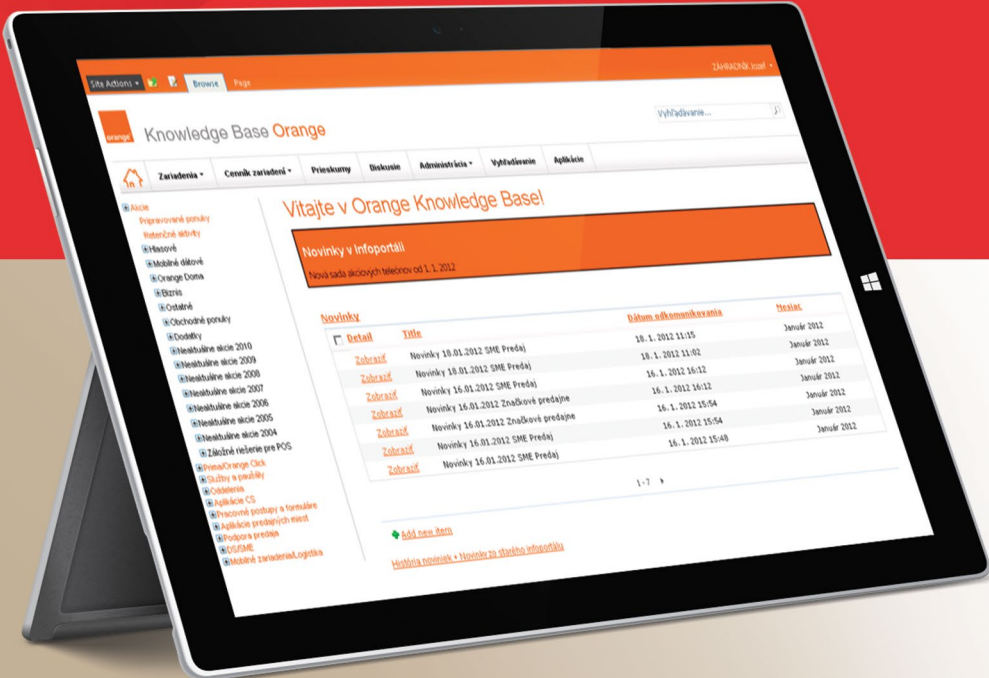


# Databáza znalostí pre Orange

Ako sme pomohli spoločnosti Orange zvýšiť produktivitu  
predaja vytvorením databázy znalostí.



## Koncový zákazník

Orange Slovensko, a.s.

## Riešenie

Spoločnosť Orange, líder slovenského telekomunikačného trhu, s pomocou najmodernejších technológií Microsoft zvyšuje produktivitu svojej predajnej siete. Všetky potrebné informácie pre 3 600 členov predajného tímu sú integrované do centrálnej databázy znalostí.

## Profil zákazníka

Orange je **mobilný operátor** a líder na slovenskom telekomunikačnom trhu s **viac ako 2,89 milióna aktívnych zákazníkov**.

## Východisková situácia

Orange vybudoval **rozsiahlu predajnú sieť, ktorá pozostáva z približne 3 600 predajcov a členov podporných útvarov**. Tento rozsiahly tím sa skladá z interných zamestnancov s rôznymi špecializáciami, ako i externých pracovníkov partnerských spoločností. Predajcovia sú rozmiestnení vo vlastných a značkových predajniach **v 106-tich mestách Slovenskej republiky**.

Orange dlhodobo dosahuje vynikajúce obchodné výsledky aj vďaka vhodnému riadeniu obchodnej siete. Internou analýzou boli zistené ďalšie možnosti optimalizácie prístupu k potrebným predajným informáciám. Doterajší systém databázy znalostí, postavený na báze technológií PHP a MySQL, prestával spĺňať zvyšujúce sa nároky na kvalitu, dostupnosť a rýchlosť vyhľadania informácií.

Toto zistenie motivovalo Orange priniesť do práce predajnej siete novú kvalitu, smerujúcu k vyššej efektívnosti pracovníkov. **Spoločnosť sa rozhodla pre implementáciu nového robustného riešenia, postaveného na najmodernejších portálových technológiách spoločnosti Microsoft.**



## Ciele projektu

Spoločnosť Orange si v súvislosti s riešením databázy znalostí definovala nasledovné ciele a priority:

- **Zmigrovať údaje** z pôvodného systému do novej databázy znalostí.
- **Zefektívniť poskytovanie služieb** na zákazníckych linkách a predajných miestach.
- **Skrátiť čas** na získanie potrebných informácií pri obsluhu zákazníka.
- Excelentnou kvalitou služieb **podporiť predaj** koncovým zákazníkom.
- **Splniť interne stanovené časové limity**, stanovené manažmentom spoločnosti.



## Popis riešenia

Pôvodný systém, ktorý združoval informácie na podporu predaja, bol postavený na technológiách PHP/MySQL, došiel ku koncu svojho životného cyklu. Počas vyše 10-ročnej prevádzky v ňom boli nazhromaždené obrovské množstvá údajov v objeme okolo 10 GB, ktoré bolo potrebné premigrovať. Štruktúra dát sa menila podľa potrieb spoločnosti v čase a nebola úplne konzistentná.

**Ambíciou spoločnosti bolo vybudovať systém databázy znalostí tak, aby bol dlhodobou a stabilnou platformou, ktorá zvládne očakávaný nápor na výkonnosť, bude ľahko rozširovateľná a udržiavateľná.** Generálnou požiadavkou na cieľovú platformu boli taktiež široké možnosti konfigurácie a customizácie bez nutnosti ďalšieho programovania.

Po dôkladnom zvážení všetkých možností a alternatív si Orange vybral ako nosnú aplikačnú platformu portálovú technológiu **SharePoint 2010** od technologického lídra – spoločnosti Microsoft. Je pre nás veľkou ct'ou, že si Orange ako realizátora prác v náročnom obstarávacom procese vybral práve našu spoločnosť Millennium.

**Samotná realizácia bola rozdelená na viacero fáz, možno však poukázať na 2 nosné – vývoj potrebnej funkcionality a migráciu dát. Jadrom celého systému databázy znalostí sú Wiki stránky, ktoré sú manažované produktovým oddelením. Riešenie umožňuje modulárne nastavenie oprávnení, správu verzií a prináša novú kvalitu publikovania informácií.** Samotný publikačný proces umožňuje tvorbu a pripomienkovanie jednotlivých dokumentov a ich schvaľovanie podľa konfigurovateľných kompetenčných úrovní a oprávnení. Na zefektívnenie operatívnych schvaľovaní sa využívajú aj emailové a SMS notifikácie.

Po obsahovej stránke sú súčasťou databázy znalostí sekcie **Zariadenia, Cenníky, Diskusie, Ankety, všetko dôkladne zintegrované z Wiki obsahom**. Jednou z najzásadnejších funkcionalít, ktoré prispievajú k vyššej efektívnosti predajnej siete, je **fulltextové vyhľadávanie a vyhľadávanie podľa nastaviteľných parametrov**. Riešenie umožňuje dostať sa ľahko a rýchlo k požadovanej informácii, nech sa nachádza v ktorejkoľvek časti rozsiahleho archívu. Predajca ju dokáže zistiť počas rozhovoru so zákazníkom bez toho, aby si klient povšimol nejaké zdržanie.

**Ďalším benefitom systému databázy znalostí je prepojenie a integrácia so širokou škálou interných informačných systémov**. Riešenie obsahuje širokú škálu webových služieb, pomocou ktorých komunikuje s tretími stranami. Ako príklad môžeme uviesť Produktový katalóg alebo Cenníky, ktoré sú automaticky synchronizované.

Samostatnou kapitolou je manažment používateľov, ktorých očakávaný cieľový stav je cca 3 600. V riešení bolo nutné skíbiť 2 kategórie používateľov – interných a externých. Interní používatelia využívajú na overenie svoj profil v Active Directory pomocou Single Sign On, externí používatelia využívajú tzv. „forms based“ autentifikáciu, kde celý ich profil je uložený v SQL databáze a replikovaný z LDAP pomocou SharePoint TimerJob. V oblasti manažmentu prístupových práv priniesla technológia SharePoint 2010 tzv. „claim based“ autentifikáciu. Tá dáva administrátorom Orangeu istotu, že riešenie nielen overí používateľa, či má oprávnenie na vstup do systému, ale overuje taktiež, či má právo používať konkrétnu aplikáciu.



## Dosiahli sme významné benefity

1. Databáza znalostí umožňuje vnútrofiremne vymieňať si informácie, potrebné pre efektívny predaj produktov a excelentný zákaznícky servis.
2. Členovia tímu predajnej siete majú okamžitý prístup k informáciám, nevyhnutým k rýchlej obsluhu zákazníka.
3. Riadenie informácií v databáze znalostí získalo novú kvalitu a prebieha kontrolovaným a auditovateľným spôsobom.
4. Orange získal moderný, ľahko rozširovatelný informačný systém, s dlhodobou a stabilnou platformou, ktorá zvládne očakávaný nápor na výkonnosť.

## Produkty a technológie

Riešenie využíva nasledovné technológie spoločnosti Microsoft:



## Naše ocenenia

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

**Millennium, spol. s r. o.**

Plynárenská 7/C  
821 09 Bratislava

[www.millennium.sk](http://www.millennium.sk)

+421 2 59 100 300  
[mail@millennium.sk](mailto:mail@millennium.sk)