



As mudanças em uma operadora móvel

Um novo portal de autoatendimento para a base de clientes em constante crescimento da O2 Eslováquia.

Resumo

A O2 Eslováquia entrou no mercado em 2006 e desde então foi capaz de oferecer uma abordagem nova e moderna para a indústria de telecomunicações do país. Como organização, eles se orgulham particularmente de cumprir os valores da empresa de "Fair Fans and Fun", tanto interna quanto externamente. Foi esse interesse em viver o espírito de sua empresa que os inspirou a fazer uma reestruturação da sua presença online, uma mudança necessária para fornecer um serviço de atendimento ao cliente de alto nível. Desde 2009, a Liferay trabalha com a O2 Eslováquia e ajuda sua missão de tornar-se uma empresa totalmente online.

In Brief

VERTICAL: Telecomunicações

PAÍS: Eslováquia

CASO DE USO:

Portal do Cliente, Site Principal, E-Shop, Autoatendimento para Clientes no "My O2", Transformação Digital

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES:

Design Responsivo, Gerenciamento de Conteúdo Web, Autenticação, SSO, Controles de Acesso Baseado em Papéis



Com a Liferay conseguimos atingir nossa visão de longo prazo e mudar a forma como atendemos nossos clientes em lojas e call centers para sempre. Nos tornamos de fato uma empresa online.

Radoslav Volný, Head de Transformação Online da O2 Eslováquia

Desafios

- Atender às demandas do cliente por um suporte instantâneo de forma simplificada
- Levar os clientes para canais de suporte digital
- Integrar vários serviços internos
- Recrutar funcionários de TI para desenvolver internamente
- Investir em software que possa ser dimensionado com requisitos futuros

Resultados



SATISFAÇÃO DO CLIENTE APRIMORADA

Os problemas dos clientes agora são tratados com eficiência pelo portal de autoatendimento



TIME DE TI EMPODERADO

Agora o desenvolvimento é completamente interno



MAIOR ENGAJAMENTO

Os logins no portal "My O2" cresceram 20% a cada mês durante 1 ano após seu lançamento



FRAMEWORK ÚNICO

A plataforma Liferay funciona como o principal container para todos os conteúdos web e funcionalidades

Nível Superior de Reestruturação

Desde que entrou no mercado altamente saturado de telecomunicações móveis da Eslováquia em 2006/2007, a visão da O2 Eslováquia era construir uma experiência web centrada na simplicidade e justiça. Eles queriam criar uma solução em que seus clientes e a equipe de linha de frente pudessem lidar com transações e consultas frequentes relacionadas aos clientes de maneira direta.

Se a O2 Eslováquia tivesse sucesso na reengenharia de suas plataformas online, ela precisaria consolidar sua presença web em uma única estrutura de integração, o que seu portal anterior não permitiria. Após um processo de proposta rigoroso, onde eles compararam as soluções possíveis e examinaram o retorno potencial do investimento, a plataforma Liferay foi selecionada.

O novo portal do cliente foi lançado em 2009, dentro do prazo e do orçamento. Imediatamente após o lançamento, ele começou a apresentar resultados surpreendentes. Durante um ano inteiro, o número de logins de clientes na “My O2” continuou a aumentar 20% a cada mês.

À medida que a porcentagem de transações através do portal continuou a aumentar, a O2 Eslováquia pretendia alavancar o Liferay como o seu sistema único de atendimento ao cliente, a ser utilizado pelos clientes móveis e pelos stakeholders na sua linha de frente incluindo lojas e call centers.

Empoderando Clientes

Uma parte integrante do objetivo da O2 Eslováquia é honrar seu espírito de empresa de “Fair Fans and Fun”. Ao criar o portal do cliente de autoatendimento, a O2 Eslováquia capacitou sua base de clientes para gerenciar seus serviços de forma eficiente e descomplicada, refletindo a integridade de seus valores.

A ideia do portal do cliente “My O2” da O2 Eslováquia era permitir que seus clientes acelerassem o processo de resolução de problemas. Ao eliminar a necessidade de visitar fisicamente uma loja ou ligar

para suas linhas telefônicas, os clientes podem utilizar o portal de autoatendimento do cliente e também as telas de autoatendimento em suas lojas, resultando em maior satisfação e retenção do cliente.

No entanto, eles descobriram um grande desafio ao longo do caminho, a adoção. A O2 Eslováquia entendeu que não poderia forçar seus clientes a usarem um canal específico. Eles perceberam que, se seu objetivo de autoatendimento fosse alcançado, eles teriam que atender diretamente às necessidades do cliente de uma forma que seus clientes não fossem intimidados pela transição para o digital. A empresa precisava que o portal do cliente fosse dinâmico, simples de usar e se tornasse uma parte natural de qualquer processo de relacionamento com o cliente em qualquer canal.

“

Nosso portal de autoatendimento construído em Liferay está se tornando nossa principal plataforma de CRM. Mais de 90% das transações, até as realizadas nas lojas, são executadas na plataforma e não em nosso CRM legado.

Radoslav Volný,
Head de Transformação Online da O2 Eslováquia

Trazendo o Desenvolvimento para Casa

Fatores como o preço, a confiabilidade e o impressionante sistema de gerenciamento de conteúdo do Liferay ajudaram no processo de seleção de fornecedores da O2 Eslováquia. No entanto, o fator decisivo que levou a O2 Eslováquia a escolher o Liferay foi sua vantagem de código aberto, pois eles acharam muito mais simples recrutar desenvolvedores que entendem de tecnologias de código aberto.

Inicialmente, a O2 Eslováquia usou o Liferay por meio de um parceiro, mas, com o passar do tempo e a crescente importância das plataformas online, a empresa foi capaz de mudar seu desenvolvimento para ser tratado totalmente internamente.

O impressionante sistema de gerenciamento de conteúdo da Liferay permitiu que a equipe interna de TI se concentrasse exclusivamente no desenvolvimento, deixando que a criação de conteúdo fosse tratada pelo lado comercial da empresa. O desenvolvimento interno permitiu a O2 Eslováquia assumir o controle total sobre os projetos, o que leva à conclusão das tarefas de maneira mais eficiente em termos de tempo.

A transição da O2 Eslováquia para o Liferay consistiu principalmente na migração de dados e na conexão de sistemas internos anteriores. Isso foi simples graças aos recursos de integração do Liferay. Dessa forma, eles foram capazes de implementar novas funcionalidades ao passo que mantinham aspectos de sucesso de seu portal anterior, sem a necessidade de reconstruí-los do zero.

Como eles estavam fundindo vários sistemas em um, a equipe de TI foi capaz de aplicar seu conhecimento existente durante a migração. Isso permitiu que os desenvolvedores se adaptassem à tecnologia Liferay sem problemas. Assim, a O2 Eslováquia não precisou investir pesadamente na reciclagem de funcionários e habilitou também opções de trabalho em casa.



Transformando a Forma como Clientes Pensam sobre Suas Operadoras Móveis

Consolidar a presença da O2 Eslováquia na web em uma única plataforma de integração foi o foco principal da organização. Juntamente com a visão de longo prazo da empresa, “mudar a forma como os clientes pensam sobre a sua operadora móvel”, foram os dois principais objetivos alcançados com sucesso através do Liferay.

A arquitetura escalonável do Liferay significava que, conforme a base de clientes da O2 Eslováquia cresceu de 0,5 milhão em 2009 para quase 2 milhões hoje, as funcionalidades do portal poderiam crescer junto. A O2 Eslováquia é capaz de manter seu alto nível de experiência e suporte ao cliente, enquanto aumenta o número de usuários do seu portal do cliente.

O desenvolvimento contínuo do Liferay representa melhoria constante e novos recursos para alavancar e explorar. Radoslav Volný, também comentou que apesar de usar o Liferay há algum tempo, ele ainda consegue encontrar continuamente novos aspectos do produto que o animam para o futuro usando Liferay.

À medida que seu portal continua a evoluir, a O2 Eslováquia percebe que sua presença online está convergindo sob o mesmo teto: o que se havia imaginado para a organização desde o início. Radoslav Volný, Chefe de Transformação Online da O2 Eslováquia, comentou “mais de nossos processos centrais são tratados dentro da Liferay e nossa empresa está se tornando cada vez mais digital”. A Liferay hoje continua a ser capaz de oferecer à O2 Eslováquia uma solução sob medida que é econômica, escalonável e confiável para ser a base da sua jornada de transformação digital.