

Los roles cambiantes de un operador móvil

Un nuevo portal de autocuidado para clientes que sirve a la base de usuarios de rápido crecimiento de O2 Slovakia.

Resumen

O2 Slovakia entró en el mercado en 2006 y desde entonces ha ofrecido un enfoque fresco y moderno a la industria de las telecomunicaciones eslovacas. Como organización, se enorgullece especialmente de cumplir con los valores de su empresa de "Diversión Justa para los Aficionados" tanto interna como externamente. Fue este interés en vivir la ética de su empresa lo que los inspiró a dar un salto de fe y rediseñar su presencia en línea, un cambio necesario para llevar el servicio al cliente al siguiente nivel. Desde 2009, Liferay ha trabajado junto con O2 Slovakia para permitirles cumplir su visión de convertirse en una empresa totalmente en línea.

En Breve

INDUSTRIA: Telecomunicaciones
PAÍS/REGIÓN: Eslovaquia

CASO PRÁCTICO:

Portal de Clientes, Sitio web principal, Tienda Electrónica, Zona de Clientes de Autoservicio "My O2", Transformación digital

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES:

Diseño receptivo, Gestión de Contenido Web, Autenticación, SSO, Controles de Acceso Basados en Roles



Con Liferay hemos logrado alcanzar nuestra visión de largo plazo y cambiado la forma en que atendemos a los clientes en tiendas y centros de llamadas para siempre. Nos convertimos en una empresa verdaderamente en línea.

Radoslav Volný, Jefe de Transformación Online en O2 Slovakia

Desafíos

- Satisfacer las demandas del consumidor de soporte al cliente instantáneo de una manera simple
- Adopción de clientes a canales de soporte digital
- Dificultad para integrar varios servicios internos
- Reclutar empleados de TI para que se desarrollen internamente
- Invertir en software que pueda escalar con los requisitos futuros

Resultados



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MEJORADA

Los problemas de los clientes se tratan de manera eficiente a través del portal de autoservicio para clientes



MAYOR PARTICIPACIÓN

Los inicios de sesión en el portal "My O2" aumentaron cada mes en un 20% durante un año completo después de su lanzamiento inicial.



EQUIPO DE TI EMPODERADO

El desarrollo puede ser manejado completamente internamente



FRAMEWORK ÚNICO

Liferay actúa como el contenedor principal para todo el contenido y las funcionalidades web

Reingeniería de Siguiete Nivel

Desde que ingresó al mercado eslovaco de telecomunicaciones móviles altamente saturado en 2006/2007, la visión de O2 Slovakia era construir una experiencia web centrada en la base de la simplicidad y la equidad. Querían crear una solución en la que tanto sus consumidores como el personal de atención al cliente pudieran abordar las consultas y transacciones frecuentes relacionadas con los compradores de manera sencilla.

Si O2 Slovakia tuviera éxito en la reingeniería de sus plataformas en línea, tendrían que consolidar su presencia en la web en un marco de integración único, lo que su portal anterior no permitiría. Después de un riguroso proceso de propuesta, donde compararon posibles soluciones y examinaron el potencial retorno de la inversión, ellos seleccionaron a Liferay.

El nuevo portal de clientes se lanzó en 2009, a tiempo y dentro del presupuesto. Inmediatamente después del lanzamiento, comenzó a dar resultados asombrosos. Durante un año completo, el número de inicios de sesión de clientes en el "My O2" siguió aumentando en un 20% cada mes.

A medida que el porcentaje de transacciones a través del portal continuaba aumentando, O2 Slovakia tuvo la intención de aprovechar a Liferay como su único sistema de cliente, para ser utilizado por consumidores móviles y para las partes interesadas en su primera línea, incluidas tiendas y centros de llamadas.

Empoderando a los Clientes

Una parte integral del objetivo de O2 Slovakia es honrar el espíritu empresarial de "Fair Fans and Fun". Al crear el portal de autocuidado para el cliente, O2 Slovakia ha empoderado a su base de consumidores para administrar sus servicios de una manera eficiente y sin complicaciones, reflejando la integridad de sus valores.

La idea del portal de clientes "My O2" de O2 Slovakia era permitir a sus consumidores acelerar el proceso de resolución de problemas. Al eliminar la necesidad

de tener que visitar físicamente una tienda o llamar a sus líneas telefónicas, los usuarios pueden atenderse a sí mismos a través del portal de autoservicio para clientes y también a través de pantallas de autoservicio en sus tiendas, lo que resulta en una mayor satisfacción y retención del cliente.

Sin embargo, descubrieron un desafío importante en el camino: la adopción. O2 Slovakia comprendió que no podían obligar a sus clientes a utilizar un canal específico. Se dieron cuenta de que si su objetivo de autoservicio se lograba, tendrían que abordar directamente las necesidades del cliente de una manera en que sus consumidores no se sintieran intimidados por la transición a lo digital. Necesitaban que el portal del cliente fuera dinámico, fácil de usar y se convirtiera en una parte natural de cualquier canal y proceso relacionado al consumidor.

“

Nuestro portal de autoservicio construido por Liferay se está convirtiendo de hecho en nuestra principal plataforma CRM, más del 90% de las transacciones, incluso en tiendas físicas, se ejecutan a través de esta plataforma y no a través de nuestro CRM heredado.

Radoslav Volný,
Jefe de Transformación Online en O2 Slovakia

Llevando el Desarrollo a Casa

Características como el precio, la confiabilidad y el impresionante sistema de administración de contenido de Liferay ayudaron en el proceso de selección de proveedores de O2 Slovakia. Sin embargo, el factor decisivo que llevó a elegir Liferay fue la ventaja del código abierto, ya que les resultó mucho

más sencillo reclutar desarrolladores que entendieran las tecnologías de código abierto.

Inicialmente, O2 Slovakia usó Liferay a través de un partner pero, a medida que pasaba el tiempo y la importancia de las plataformas en línea continuaba aumentando, O2 Slovakia pudo cambiar su desarrollo para que se manejara completamente internamente. El impresionante sistema de gestión de contenido de Liferay permitió que el equipo interno de TI se concentrara únicamente en el desarrollo y dejar la creación de contenido ser manejada por el lado comercial de la empresa. El desarrollo interno facultó a O2 Slovakia tomar el control total de los proyectos, lo que llevó a completar las tareas de una manera más eficiente en el tiempo.



La transición de O2 Slovakia a Liferay consistió principalmente en la migración de datos y la conexión de sistemas internos anteriores. Esto fue simple gracias a las capacidades de integración de Liferay. Esto significó la implementación de nuevas funcionalidades mientras se mantenían los aspectos exitosos del portal anterior, sin la necesidad de reconstruirlos desde cero.

Como estaban fusionando varios sistemas en uno, el equipo de TI pudo aplicar sus conocimientos existentes durante la migración. Esto permitió a los desarrolladores adaptarse a la tecnología Liferay sin problemas. También significó que O2 Slovakia no necesitaba invertir mucho en el reentrenamiento del personal y podría impulsar

la moral general al ofrecer opciones de trabajo desde casa al personal que confiaba que podían laborar de forma remota.

Cambiando la Forma en que los Clientes Piensan sobre Su Operador Móvil

La consolidación de la presencia web de O2 Slovakia en una única plataforma de integración fue el enfoque principal de la organización. Esto, junto con la visión a largo plazo de la empresa, "cambiar la forma en que los clientes piensan sobre su operador móvil", fueron los dos objetivos principales que se lograron con éxito utilizando Liferay.

La arquitectura escalable de Liferay significó que, a medida que la base de clientes de O2 Slovakia aumentó de 0,5 millones en 2009 a casi 2 millones en la actualidad, las funcionalidades de su portal también crecieron junto con la cantidad de usuarios. O2 Slovakia puede mantener su alto nivel de experiencia y soporte al cliente mientras aumenta el número de usuarios de su portal de clientes.

El desarrollo continuo de Liferay significa una mejora constante y nuevas funciones para aprovechar y explorar. Radoslav Volný, también comentó que a pesar de usar Liferay durante algún tiempo, todavía se las arregla para encontrar continuamente nuevos aspectos del producto que los entusiasman por su futuro usando Liferay.

A medida que su portal continúa evolucionando, O2 Slovakia descubre que su presencia en línea converge bajo un mismo techo, que es lo que habían previsto para la organización desde el principio. Radoslav Volný, Jefe de Transformación Online en O2 Slovakia, comentó que “más de nuestros procesos centrales se manejan dentro de Liferay y nuestra empresa se está volviendo cada vez más online”. Liferay hoy continúa ofreciendo a O2 Slovakia una solución personalizada que es rentable, escalable y confiable para permitirles su recorrido de transformación digital.