

Wdrożenie platformy Enterprise Content Management dla T-Mobile Polska

T-Mobile Polska (dawniej Polska Telefonia Cyfrowa) jest operatorem jednej z największych i najpopularniejszych sieci telefonii komórkowej dla klientów zarówno biznesowych, jak i indywidualnych, rozwiązań typu prepaid (TakTak, Heyah), telefonów stacjonarnych oraz szybkiego bezprzewodowego Internetu (Blueconnect).

Pierwszym współzałożycielem, a obecnie jedynym właścicielem PTC jest globalny koncern telekomunikacyjny Grupa Deutsche Telekom (DT), do której należą m.in. T-Mobile i T-Systems. DT prowadzi działalność w 50 krajach na świecie i obsługuje blisko 200 mln Klientów.

Działalność komercyjną w Polsce operator rozpoczął w 1996 roku pod nazwą Era GSM. Obecnie posiada ponad **13mln klientów** i działa w oparciu o licencje GSM 900/1800 i UMTS oraz dostarcza najszybszy Internet bezprzewodowy w technologii HSDPA.



Pierwsze wdrożenie FileNet w Polsce

T-Mobile Polska już na starcie swojej działalności uznał, że sprawne zarządzanie dokumentami to jeden z kluczy do sukcesu przedsiębiorstwa. W związku z czym już w 1996 roku zdecydował się na wdrożenie systemu do archiwizacji dokumentów papierowych i elektronicznych oparty na technologii FileNet Image Services.

Potrzeby biznesowe:

Umożliwienie wydajnego i bezpiecznego archiwizowania dokumentów oraz realizacja procesu obsługi klientów na skalę masową przy zachowaniu możliwości szybkiej reakcji na zmieniające się wymagania biznesowe. Obsługa stale zwiększającej się liczby klientów oraz ciągła poprawa jakości świadczonych usług w zakresie Customer Care.

Rozwiązanie

System umożliwiający skanowanie i indeksację dokumentów papierowych, archiwizację dokumentów elektronicznych (w tym zdigitalizowanych), archiwizację faktur oraz realizację i obsługę wszystkich wariantów procesu obsługi klienta. Rozwiązania wykonane przez Comarch oparto na technologii Image Services firmy FileNet.

Podstawowe funkcje aplikacji:

- ▶ Skanowanie dokumentów papierowych lub przechwytywanie dokumentów elektronicznych
- ▶ Rozpoznawanie kodów kreskowych
- ▶ Indeksowanie (automatyczne, półautomatyczne lub ręczne)
- ▶ Archiwizowanie dokumentów
- ▶ Wyszukiwanie i podgląd dokumentów
- ▶ Udostępnianie i pobieranie dokumentów
- ▶ Zarządzanie obsługą wielu ścieżek wejściowych takich jak: skaner, email, faks, formularz WWW. Dostęp do modułu realizowany jest z poziomu aplikacji webowej.

Elektroniczne archiwum

System Archiwizacji Dokumentów (SAD) odpowiedzialny jest za archiwizowanie dokumentów przychodzących od i wychodzących do klientów T-Mobile. Repozytorium dokumentów dostarczone przez Comarch przechowuje niemal całą korespondencję z klientami. W skład SADu oprócz repozytorium dokumentów wchodzi aplikacje towarzyszące, wspomagające wprowadzanie dokumentów do archiwum, zarządzanie i pracę z nimi.

Wydajność SAD

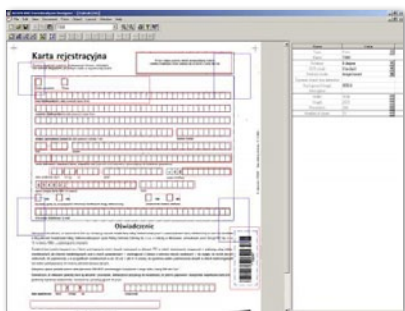
Moduł SAD umożliwia kilku tysiącom użytkowników równoległą pracę z ponad 150 milionami dokumentów. Dziennie przetwarzanych jest nawet 30 000 nowych dokumentów. W ciągu miesiąca – ponad 500 000.

Proces przetwarzania umów

W ramach otwierania nowych ścieżek biznesowych zrealizowany został proces automatycznego przetwarzania umów. System OCR TAK TAK wykorzystuje możliwości integracyjne systemu SAD w celu obsługi umów zawieranych pomiędzy T-Mobile a klientami usługi TAK TAK (pre-paid). Wykorzystanie tej aplikacji zwiększyło trzykrotnie wydajność rejestrowania użytkowników w systemie.

Proces obsługi klientów

Wprowadzone i przechowywane w repozytorium dokumenty korespondencji z klientami wymagały systemu obsługującego i wspomagającego wszystkie warianty obsługi klienta w przedsiębiorstwie. Tutaj również z pomocą przyszli specjaliści z Comarch ze swoim rozwiązaniem WorkflowCS, który ewoluował do WorkflowCS2 opartego na FileNet-owym silniku do zarządzania procesami eProcess. Moduł ten ściśle współpracuje z SAD-em. Dla każdego dokumentu przychodzącego od klienta (niezależnie od źródła: korespondencja papierowa, skan, email, faks, formularze WWW, hotline) po zapisaniu w SAD uruchamiana jest sprawa dla konsultanta, w celu obsłużenia klienta. Podczas procesowania sprawy system wspomaga komunikację przez różne kanały: sms, email, list, telefon. Po zakończeniu, wynik – odpowiedź do klienta – również jest zapisywany w SAD.



System OCR TAK-TAK

Wydajność Workflow Customer Service 2

Moduł procesuje ponad 6 tys. spraw dziennie przez około 250 konsultantów.

WorkflowCS2 integruje się z wieloma systemami zewnętrznymi (sms, email, dane klienta, wskaźniki klienta, faktury, korekty, korespondencja, drukarnia), dzięki czemu proces obsługi zgłoszenia od klienta może przebiegać jeszcze sprawniej.

Archiwizowanie faktur

Sukces modułu archiwizującego korespondencję z klientami (SAD) zaowocował zgłoszeniem się do specjalistów Comarch po podobne rozwiązanie do przechowywania kolejnych ważnych dokumentów – faktur i bilingów klientów. W wyniku tego powstał **System Archiwizacji Faktur (SAF)**. Moduł ten integruje się z systemem bilingowym, skąd pobierane są ciągi danych. Następnie dane wsadowe są wydajnie przetwarzane i zapisywane w SAF, gdzie można je później przeglądać.

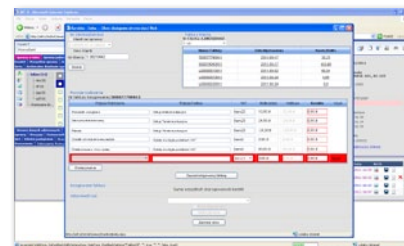
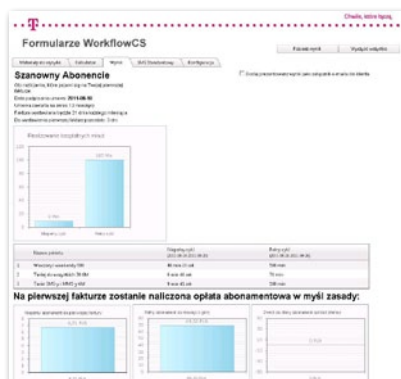
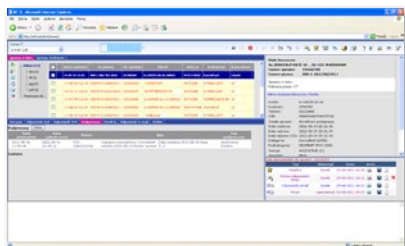
Poprzez zbudowanie rozwiązania opartego na elementach platformy ECM, T-Mobile jest w stanie skutecznie zarządzać na skalę masową dokumentami pochodzącymi z różnych źródeł oraz ich odpowiednią obsługą. Dzięki temu skraca się czas i zwiększa poziom obsługi klientów.

Wydajność SAF

Przetwarzanie i archiwizowanie około 100GB dokumentów miesięcznie.

Korzyści

- ▶ Umożliwienie realizacji złożonych procesów biznesowych oraz zapewnienie dynamicznej reakcji na nowe potrzeby
- ▶ Wydajna i bezpieczna archiwizacja dokumentów na skalę masową
- ▶ Dostęp dla pracowników do zdigitalizowanych dokumentów on-line
- ▶ Znaczne skrócenie czasu procesowania dokumentów
- ▶ Obniżenie kosztów operacyjnych obsługi dokumentów
- ▶ Podniesienie jakości świadczonych usług i zwiększenie zadowolenia klientów
- ▶ Efektywne monitorowanie i raportowanie procesów.



Comarch SA

Al. Jana Pawła II 39 a

31-864 Kraków

Polska

tel.: +48 12 64 61 000

fax: +48 12 64 61 100

e-mail: ecm@comarch.pl

www.ecm.comarch.pl

www.comarch.com

www.comarch.pl

www.comarch.de

www.comarch.ru

www.comarch.fr

Spółka Comarch Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieście w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057567. Wysokość kapitału zakładowego Spółki wynosi 8.051.637,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości. NIP: 677 - 00 - 65 - 406

Copyright © Comarch 2011. Wszystkie prawa zastrzeżone.

PL-2011.08