

Case Study

Comarch IBARD

dla firmy Orange



Usługi telekomunikacyjne stały się tak powszechne, że z czasem przestały przynosić wystarczająco dużą wartość dla użytkowników. Dlatego telekomunikacyjni zaczęli poszukiwać nowych obszarów, które pomogłyby **zwiększyć zadowolenie swoich klientów**. Oprócz rozwijania swoich podstawowych usług, takich jak połączenia głosowe czy transmisja danych, operatorzy coraz częściej oferują również **dodatkowe usługi w ramach tzw. VAS'ów** (z ang. Value Added Service), które mogą podbić atrakcyjność tradycyjnych usług telekomunikacyjnych.

O firmie Orange

Orange Polska jest jednym z wiodących dostawców usług telekomunikacyjnych w kraju. Dzięki nowoczesnej infrastrukturze oferuje usługi w najnowszych technologiach m.in. internet światłowodowy o prędkości nawet do 8 Gb/s oraz superszybki mobilny internet 5G. Jest dostawcą kompleksowych rozwiązań dla biznesu, oferuje usługi z zakresu IoT, ICT i cyberbezpieczeństwa. Orange Polska należy do najbardziej zaangażowanych społecznie firm w kraju. Poprzez programy Fundacji Orange wspiera edukację cyfrową, ucząc mądrego, bezpiecznego i twórczego korzystania z nowoczesnych technologii.

Przebieg wdrożenia i korzyści

Istotne w obszarze VAS jest nawiązanie relacji **z doświadczonymi partnerami technologicznymi**, którzy są w stanie dostarczyć sprawdzone, skalowalne i bezpieczne rozwiązania. Ze względu na udaną współpracę przy innych projektach wybór padł na firmę Comarch, która rozwija m.in. **aplikację Comarch IBARD**. Comarch IBARD to profesjonalna usługa do wykonywania backupu online oraz do przechowywania i udostępniania różnego rodzaju danych. Dostęp do nich jest możliwy przez przeglądarkę internetową, aplikację desktopową oraz aplikacje mobilne (Android, iOS). Zabezpieczenia stosowane w usłudze Comarch IBARD spełniają **najwyższe standardy bezpieczeństwa**, a wszystkie dane przechowywane są **w certyfikowanym Comarch Data Center**. Orange zdecydował się na wdrożenie aplikacji **w modelu white label** umożliwiającym pełne dostosowanie produktu do **unikalnych potrzeb firmy i jej identyfikacji wizualnej**. Dzięki temu narzędzie w pełni integruje się z marką Orange, jednocześnie dostarczając klientom końcowym wszystkie kluczowe funkcje i korzyści.

Korzyści dla klientów:

- **Ochrona informacji** – dane są zawsze zabezpieczone przed utratą, uszkodzeniem i nieautoryzowanym dostępem
- **Współpraca zespołowa** – ułatwiona wymiana plików i synchronizacja danych w czasie rzeczywistym
- **Automatyczny backup** – tworzenie kopii zapasowych odbywa się w tle, bez potrzeby ręcznego działania
- **Komfort użytkowania** – szybki i łatwy dostęp do plików oraz ich udostępnianie z dowolnego urządzenia



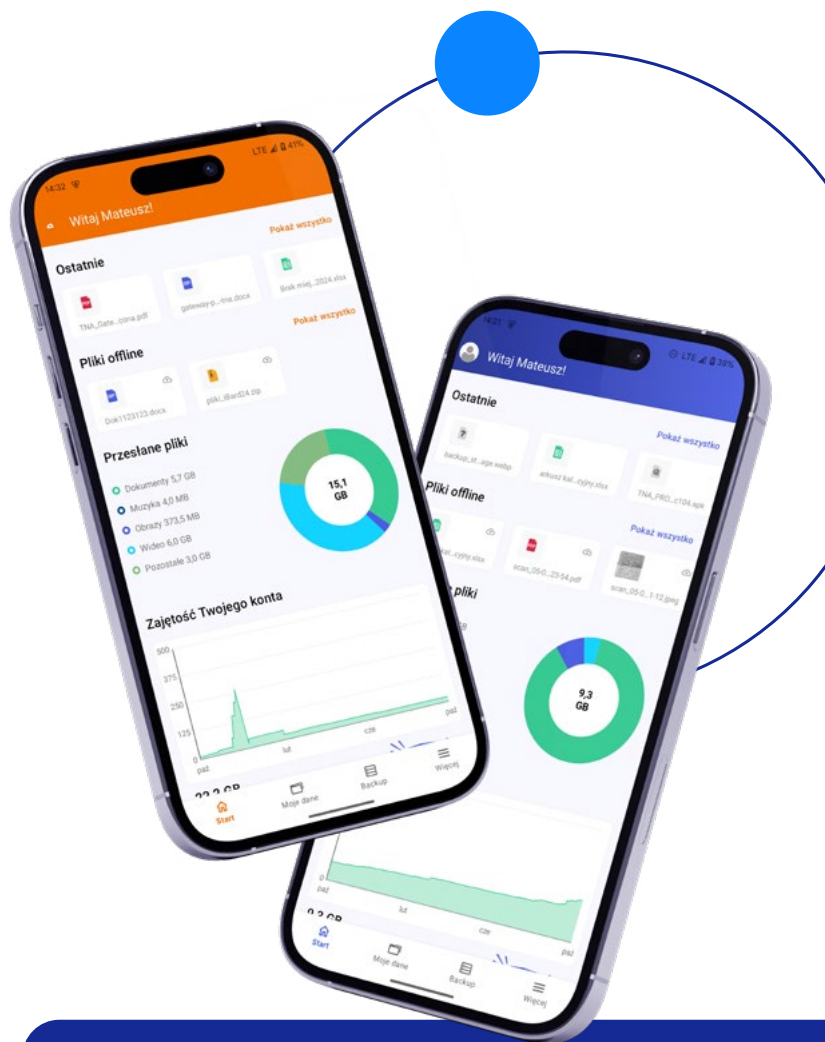
W ramach etapu pilotażowego Comarch wyodrębnił **dedykowane środowisko informatyczne**, niezbędne do udostępnienia usługi backupu w chmurze dla klientów Orange. Dostosowano aplikację do wizualnych standardów Orange pod kątem wykorzystywanych kolorów, logotypów, ikon, nazw **procesów i samej nazwy produktu**. Przygotowano odpowiednie szablony i mechanizmy wysyłania **powiadomień e-mail i SMS**. Wdrożono także logowanie z wykorzystaniem **Single Sign On** zgodnie z zaproponowaną wizualizacją. Comarch na czas trwania pilotażu zapewnił **trzecią linię wsparcia** i w tym celu udostępnił dedykowany adres zgłoszeniowy oraz numer infolinii, na który pracownicy Orange mogli dokonywać zgłoszeń. Dodatkowo przeprowadzone zostały zdalne **szkolenia z obsługi narzędzia** dla zespołów sprzedażowych oraz działów wsparcia technicznego Orange, uzupełnione o **know-how jak promować i sprzedawać** rozwiązanie do backupu na bazie doświadczeń Comarch. Przed komercyjnym startem projektu przeprowadzono także **testy bezpieczeństwa**, co było kluczowe ze względu na wyeliminowanie wszelkich potencjalnych zagrożeń i zagwarantowanie pełnej ochrony oferowanego rozwiązania.

Projekt wystartował w czerwcu 2022 roku i początkowo objął dwie grupy klientów Orange: **klientów abonamentu na telefony komórkowe** oraz **klientów Internetu**. Pakiety Standard i Premium rozróżnione zostały pod względem **pojemności konta** (250 GB oraz 500 GB) oraz konkretnych funkcjonalności (limit wersji plików, maksymalna liczba użytkowników). Dodatkowo każda z opcji uwzględniała **szyfrowanie transmisji danych** oraz **bezpłatny okres próbnny**.

Integracja usług VAS bezpośrednio z podstawową ofertą zwiększa ich wartość dla klientów, jednocześnie umożliwiając generowanie dodatkowych przychodów z opłat cyklicznych. Dlatego usługę Backup Danych można **zamówić na kilka sposobów, dobrze znanych klientom Orange**: w aplikacji Mój Orange, przez stronę www.orange.pl, na infolinii, w salonie sprzedaży, czy przez dedykowanego konsultanta. Usługa w wersji próbnej jest też dodawana automatycznie, za potwierdzeniem klienta, przy podpisywaniu umowy na wybrane abonamenty. Po zamówieniu do klientów wysyłany jest SMS lub e-mail z **linkiem aktywacyjnym**. Po kliknięciu w otrzymany link użytkownik ustala swoje hasło bezpieczeństwa i **automatycznie zyskuje dostęp do aplikacji**.

W ramach promowania usługi Backup Danych Orange koncentruje się na kluczowych aspektach związanych z bezpieczeństwem przechowywania danych, które jest gwarantowane przez **zaawansowane mechanizmy szyfrowania**. Dodatkowo promowane jest **wersjonowanie plików**, umożliwiające dostęp do wcześniejszych kopii dokumentów i ich łatwe przywracanie. Strategia „**ustaw i zapomnij**” akcentuje prostotę konfiguracji i automatyzację backupu. Orange zwraca także uwagę na korzyści płynące z **łatwej współpracy i wymiany danych między użytkownikami**. Aplikacja jest **cyklicznie aktualizowana**, tak aby nowe funkcjonalności wprowadzane w rynkowej wersji Comarch IBARD były dostępne także w ramach usługi Backup Danych Orange.

Rozwiązanie zaprojektowano na tyle elastycznie, że po kilku miesiącach w szybki sposób uzupełniono ofertę o **propozycje dla innych segmentów rynku**, w tym dla małych i średnich firm. Po nieco ponad dwóch latach od startu projektu z usługi Backup Danych korzysta **ponad 10 500 klientów końcowych Orange**, a współpraca z Comarch jest sukcesywnie rozszerzana o nowe warianty usługi.



Najważniejsze korzyści z wdrożenia:

- Zwiększenie przychodów
- Zwiększenie lojalności klientów
- Pozytywny wpływ na wizerunek marki
- Konkurencyjność na rynku
- Utrzymanie klientów na dłużej

[Sprawdź Comarch IBARD](#)

Referencje

”

„Jestem bardzo zadowolona ze współpracy z zespołem Comarch. Backup danych wzbogacił listę produktów ICT kierowanych do małych i średnich przedsiębiorstw. Proces implementacji przebiegł sprawnie, a wsparcie techniczne Comarch było profesjonalne i zawsze dostępne, co przyczyniło się do szybkiego osiągnięcia zamierzonych celów.”

Kinga Wiśniewska

Kierownik Produktu – ICT, Marketing i Rozwój Usług Cyfrowych – Orange Polska