

# 02 SVET

**Windows Azure** zefektívňuje  
riadenie predajnej siete v **02 Slovakia**



Spustenie portálu O2 Svet je pre nás novým začiatkom v spôsobe spravovania a publikovania informácií pre predajnú sieť. Vďaka spolupráci so spoločnosťou Millenium sme posunuli komfort užívateľov aj administrátorov na úplne inú úroveň.

To všetko vo veľmi krátkom čase.



**Juraj Masaryk**

O2 Slovakia, s.r.o.  
Senior project specialist



## Koncový zákazník

O2 Slovakia

## Riešenie

Portál O2 SVET je postavený na technológii Microsoft Sharepoint 2013 v cloudovom prostredí Microsoft Azure.

## Profil zákazníka

O2 Slovakia je **mobilný operátor**, ktorý pôsobí na slovenskom trhu od roku 2007. **Má viac ako 1,6 milióna zákazníkov pri viac ako 24% trhovom podiele.** Je najrýchlejšie rastúcim mobilným operátorom na Slovensku. V roku 2013 sa stal po piatykrát operátorom roka v nezávislej ankete zákazníkov.

Do siete O2 si v rokoch 2008 až 2013 preniesli zákazníci celkovo viac ako 617 tisíc telefónnych čísel.

Od januára 2014 patrí O2 Slovakia do investičnej skupiny PPF.

## Východisková situácia

O2 Slovakia sa už od svojho vstupu na slovenský telekomunikačný trh radí medzi inovatívnych lídrov v odvetví. Svojim zákazníkom neustále sprístupňuje atraktívne služby za bezprecedentné ceny. To je možné aj vďaka veľkej vnútornej efektívnosti prevádzky, o ktorú sa spoločnosť dlhodobo snaží. Súčasťou tejto ambiciózneho vízie je aj **projekt O2 SVET (Knowledge Base), ktorého cieľom bolo úplným dodávateľským spôsobom vybudovať a prevádzkovať aplikáciu na manažment predajnej siete.**

Riešenie portálu O2 SVET má nahradiť dovtedy používaný Infoportál, ktorý tvoril len jeho časť, a zastreší ďalšie rozšírené funkcionality pre užívateľov.



## Ciele projektu

Medzi hlavnými požiadavkami zákazníka bolo **sprístupniť údaje, ktoré budú pomáhať predajnej sieti kvalitne a efektívne predávať produkty a služby** O2 Slovakia. Predajná sieť je zložená tak z interných zamestnancov, ako aj veľkého množstva externých spolupracovníkov. Spolu **všetkých používateľov je viac ako 1 200**. Portál O2 SVET mal byť jednoducho ovládateľným nástrojom na podporu predaja.

Portál má používateľom sprístupňovať informácie o produktoch, zmenách, akciách, ako aj informácie o predajnej argumentácii vrátane celej histórie. Informácie mali byť poskytované na základe skupinových a individuálnych oprávnení.

Riešenie bolo potrebné realizovať v náročnom termíne – **za päť mesiacov**. Požiadavkou zákazníka bolo dodať dielo ako kompletne outsourcovanú dodávku aplikácie vrátane dodávky infraštruktúry a služieb prevádzky. Dodávateľ mal odovzdať zákazníkovi riešenie O2 SVET ako službu.

Cieľom implementovaného riešenia bolo priniesť zefektívnenie každodennej práce ako pre tvorcov obsahu tak pre používateľov portálu.



## Popis riešenia

Najvhodnejšou platformou na realizáciu zadania, a to do veľkej miery natívnym spôsobom, je platforma **Microsoft Sharepoint 2013**. Spolu s operačným systémom **Microsoft Windows Server 2012** a **Microsoft SQL Server 2012** tvorili **základné piliere IT architektúry** riešenia. Celá spomínaná infraštruktúra bola umiestnená v prostredí **Windows Azure**.

Platforma Sharepoint má veľmi silnú podporu pre riešenia intranetových portálov, portálov databázy znalostí a publishing portálov. V jej aktuálnej verzii boli výrazne posilnené funkcionality v oblasti „sociálnych sietí“. Tieto funkcionality boli efektívne použité pri budovaní portálu pre zdieľanie know-how.

Hlavnou súčasťou portálu O2 SVET je **databáza znalostí** O2 Slovakia. V rámci databázy znalostí sú uložené informácie rôzneho typu a v rôznej forme. Tento prístup poskytol nasledovné **výhody**:

- **Minimalizácia rizík spojených s vývojom na mieru a „násilným ohýbaním“ platformy SharePoint.** Medzi takéto riziká patrili hlavne nehomogénnosť, nekonzistentnosť a zložitosť výslednej aplikácie, či už v zmysle používania aplikácie samotnými používateľmi, ale aj v zmysle správy, vyhľadávania a odstraňovania prípadných technických problémov a chýb.
- **Využitie nových natívnych funkcionalít SharePointu 2013** hlavne v oblastiach vyhľadávania, poskytovania relevantného obsahu, v oblasti „sociálnych sietí“ akými sú napríklad on-line chat, či diskusné fórum, čo zefektívnilo, zrýchlilo a sprehľadnilo používateľom portálu ich dennodennú prácu.

## Použité technológie

Portál O2 SVET využíva technológie Microsoft Sharepoint 2013, Microsoft Windows Server 2012, MSSQL server 2012 v prostredí Microsoft Azure so zabezpečením maximálnej dostupnosti: Load balancer 2x SHP server, SQL Cluster, mirroring 2x DB.

Riešenie je integrované na internú doménu klienta, Active Directory, IAM a SMTP server. Pre cloud sú pripravené okrem produkčného aj vývojové a testovacie prostredia. Integrácia na Microsoft Lync akceleruje produktivitu celej organizácie.

Na migráciu údajov sa použil špeciálne vyvinutý migračný nástroj. Keďže ako infraštruktúrna platforma sa využila služba Microsoft Azure, bolo veľmi efektívne využívať ju aj ako vývojové a testovacie prostredie. Medzi najväčšie výzvy projektu v súvislosti s Microsoft Azure bolo zladit' a zintegrovat' autorizáciu cez Active Directory, ktorá bola manažovaná interne klientom v prostredí Windows Azure, s autorizáciou externých používateľov. Integrácia sa úspešne podarila a ako naznačuje obrázok, funguje efektívne.



Interné  
IT prostredie  
O2 Slovensko

## Dosiahli sme významné benefity



1. Zákazník získal kompletne outsourcované riešenie vrátane infraštruktúry, ktoré za veľmi atraktívne mesačné náklady zásadne zvýšilo efektivitu práce predajnej siete.
2. Predajná sieť má dostupné všetky podklady na svoju prácu a administrátori všetky predpoklady pre rýchly a operatívny manažment riešenia.
3. Medzi príklady zvýšenia efektivity patrí skrátenie trvania hovorov v Call Centre a výrazne skrátenie interakcie so zákazníkom na pracoviskách klientskeho servisu. Podarilo sa nám skrátiť čas vyhľadávania informácií o klientovi rádovo z minút na sekundy. Dosiahli sme to aj pravidlom „3 clicks for everything!“ (v minulosti bolo potrebné na niektoré operácie 9 a viac klikov).
4. Zabezpečili sme implementáciu riešenia pre viac ako 1200 koncových užívateľov so zabezpečením integrácie na Active Directory a Identity Access Management. Riešená bola nadštandardná organizácia prístupových skupín a oprávnení pre zobrazovanie viac ako 1500 wiki stránok a dokumentov.
5. Dostupnosť systému je garantovaná na 99,7 %.



Active directory

Overenie  
v Active Directory  
O2 Slovensko



## 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 Collaboration and Content  
Gold Application Development  
Silver Mobility  
Silver Customer Relationship Management  
Silver Application Integration

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

Plynárenská 7/A  
821 09 Bratislava

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

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