

# Databáza znalostí pro Orange

Jak jsme pomohli společnosti Orange zvýšit produktivitu  
prodeje vytvořením databáze znalostí.



## Koncový zákazník

Orange Slovensko, a.s.

## Řešení

Společnost Orange, lídr slovenského telekomunikačního trhu, s pomocí nejmodernějších technologií Microsoft zvyšuje produktivitu své prodejní sítě. Všechny potřebné informace pro 3 600 členy prodejního týmu jsou integrovány do centrální databáze znalostí.

## Profil klienta

Společnost Orange je **mobilním operátorem** a lídr na slovenském telekomunikačním trhu s **více než 2,89 milionu aktivních zákazníků**.

## Výchozí situace

Společnost Orange **vybudovala rozsáhlou prodejní síť, která se skládá z přibližně 3 600 prodejců a členů podpůrných útvarů**. Tento rozsáhlý tým se skládá z interních zaměstnanců s různými specializacemi a rovněž externích pracovníků partnerských společností. Prodejci jsou rozmístěni ve vlastních a značkových prodejnách **ve 106 městech Slovenské republiky**.

Společnost Orange dlouhodobě dosahuje vynikajících obchodních výsledků i díky vhodnému řízení obchodní sítě. Interní analýzou byly zjištěny další možnosti optimalizace přístupu k potřebným prodejním informacím. Dosavadní systém databáze znalostí, postavený na bázi technologií PHP a MySQL, přestával splňovat zvyšující se nároky na kvalitu, dostupnost a rychlost vyhledávání informací.

Toto zjištění motivovalo společnost Orange přinést do práce prodejní sítě novou kvalitu, směřující k vyšší efektivitě pracovníků. **Společnost se rozhodla pro implementaci nového robustního řešení, postaveného na nejmodernějších portálových technologiích společnosti Microsoft.**



## Cíle projektu

Společnost Orange si v souvislosti s řešením databáze znalostí definovala následující cíle a priority:

- **Přenést údaje** z původního systému do nové databáze znalostí.
- **Zefektivnit poskytování služeb** na zákaznických linkách a prodejních místech.
- **Zkrátit čas** na získání potřebných informací při obsluze zákazníka.
- Excelentní kvalitou služeb **podpořit prodej** koncovým zákazníkům.
- **Splnit interně stanovené časové limity** stanovené vedením společnosti.



## Popis řešení

PPůvodní systém, který sdružoval informace na podporu prodeje, byl postavený na technologiích PHP/MySQL a dospěl ke konci svého životního cyklu. Během více než 10letého provozu v něm bylo nashromážděno obrovské množství údajů v objemu okolo 10 GB, které bylo zapotřebí přesunout. Struktura dat se měnila podle potřeb společnosti v čase a nebyla zcela konzistentní.

**Cílem společnosti bylo vybudovat systém databáze znalostí tak, aby byl dlouhodobou a stabilní platformou, která zvládne očekávaný nápor na výkonnost, bude lehce rozšiřovatelná a udržovatelná.** Generálním požadavkem na cílovou platformu byly taktéž široké možnosti konfigurace a customizace bez nutnosti dalšího programování.

Po důkladném zvážení veškerých možností a alternativ si společnost Orange vybrala jako nosnou aplikační platformu portálovou technologii **SharePoint 2010** od přední technologické společnosti, firmy Microsoft. Je pro nás velkou ctí, že si společnost Orange jako realizátora prací v náročném zadávacím procesu vybrala právě naši společnost Millennium.

**Samotná realizace byla rozdělena na několik fází, je však možné poukázat na 2 nosné – vývoj potřebné funkcionality a migrace dat. Jádrem celého systému databáze znalostí jsou Wiki stránky, které jsou spravovány produktovým oddělením. Řešení umožňuje modulární nastavení oprávnění, správu verzí a přináší novou kvalitu publikování informací.** Samotný publikační proces umožňuje tvorbu a připomínkování jednotlivých dokumentů a jejich schvalování podle konfigurovatelných kompetenčních úrovní a oprávnění. Na zefektivnění operativnosti schvalování se využívají i e-mailové a SMS notifikace.

Po obsahové stránce jsou součástí databáze znalostí sekce **Zařízení, Ceníky, Diskuse, Ankety, vše důkladně integrováno s Wiki obsahem**. Jednou z nejdůležitějších funkcionalit, které přispívají k vyšší efektivitě prodejní sítě, je **fulltextové vyhledávání vyhledávání podle nastavitelných parametrů**. Řešení umožňuje dostat se lehce a rychle k požadované informaci, ať už se nachází v jakékoli části rozsáhlého archívu. Prodejci ji dokáží zjistit během rozhovoru se zákazníkem, aniž by klient zaznamenal nějaké zdržení.

**Další výhodou systému databáze znalostí je přepojení a integrace s širokou škálou interních informačních systémů**. Řešení obsahuje širokou škálu webových služeb, pomocí kterých komunikuje s třetími stranami. Jako příklad můžeme uvést Produktový katalog nebo Ceníky, které jsou automaticky synchronizovány.

Samostatnou kapitolou je správa uživatelů, jejichž očekávaný cílový stav je cca 3 600. V řešení bylo nutné skloubit 2 kategorie uživatelů – interních a externích. Interní uživatelé využívají k ověření svůj profil v Active Directory pomocí Single Sign On, externí uživatelé využívají tzv. „forms based“ autentifikaci, kde je celý jejich profil uložený v databázi SQL a replikovaný z LDAP pomocí SharePoint TimerJob. V oblasti správy přístupových práv přinesla technologie SharePoint 2010 tzv. „claim based“ autentifikaci. Ta dává administrátorům společnosti Orange jistotu, že řešení nejenom ověří uživatele, zda má oprávnění ke vstupu do systému, ale ověřuje také to, zda má právo používat konkrétní aplikaci.



## Dosáhli jsme významné benefity

1. Databáze znalostí umožňuje si interně ve firmě vyměňovat informace potřebné pro efektivní prodej produktů a excelentní zákaznický servis.
2. Členové týmu prodejní sítě mají okamžitý přístup k informacím nezbytným k rychlé obsluze zákazníka.
3. Řízení informací v databázi znalostí získalo novou kvalitu a probíhá kontrolovaným a auditovatelným způsobem.
4. Společnost Orange získala moderní, lehce rozšiřovatelný informační systém, s dlouhodobou a stabilní platformou, která zvládne očekávaný nápor na výkonnost.

## Produkty a technologie

  
Windows Server™ 2008 R2

  
Microsoft®  
SQL Server™ 2008

  
Microsoft®  
SharePoint™ Server 2010

## Naše ocenění

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 Customer Relationship Management  
Gold Collaboration and Content  
Silver Application Development  
Silver Application Integration  
Silver Devices and Deployment  
Silver Cloud Platform

## Millennium Services spol. s r. o.

Na strži 1702/65  
Praha 4 – Nusle  
140 00 Praha 4  
Česká republika

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

+420 222 191 675

[mail@millennium.cz](mailto:mail@millennium.cz)