



Kundexempel telekom – Telmore

Telmore levererar miljontals multi-kanal kommunikationer med OpenText CCE - StreamServe. Telmore är ett av Danmarks ledande telekombolag baserat i Köpenhamn. De är banbrytande med hundraprocentig on-line närvaro, självbetjäning för kunder samt transparenta priser och tjänster.



I början av 2013 bestämde sig Telmore för att byta ut ett tiotal affärssystem och introducera en ny gemensam plattform för att snabbare kunna skicka ut marknads-kommunikation till sina kunder.

Plattformen stödjer kundprocesser, produktkonfiguration, priser, webbsida, kundtjänst och fakturering. Den klarar 1 200 transaktioner per sekund och kan ha över 2 000 samtidiga kunder inloggade.

I mitten av 2013 valde Telmore att använda OpenText StreamServe till att hantera all kundkommunikation från plattformen i form av mail och SMS. Doctricks fick frågan om vi kunde driva projektet och leverera lösningen till kunden.

Telmore hade definierat ett antal krav

- Marknadsavdelningen ska själva kunna skapa och underhålla texter och bilder med minimal IT-assistans
- Systemet ska kunna skicka kommunikation via mail, sms och print
- Kundtjänst ska kunna se kommunikationshistoriken med en kund
- Det ska finnas möjlighet att ha dynamiska budskap genom kombinationer av regler och texter
- Systemet ska kunna hantera upp till en miljon transaktioner per dag
- Systemet ska kunna prioritera sms/mail för omedelbar leverans eller köa för leverans under kontorstider

Doctricks implementerade StreamServe med modulen Composition Center som verktyg för att underhålla regler, texter och bilder för kommunikation. Nyckelpersoner hos Telmore utbildades i sedan verktyget för att kunna jobba med kommunikationen oberoende av resurser från IT-avdelningen. Den totala implementations-tiden för oss på Doctricks från specifikation till kommunikation i produktion var fyra månader.

För att implementera projektet använde vi oss av följande moduler i OpenText CCE/StreamServe: Correspondence Management med Composition Center, Template Engine, StoryTeller samt en Doctricks utvecklad komponent för multitrådad SMS-hantering med inbyggd köprioritering.

Genom att välja OpenText CCE/StreamServe har Telmore fått möjlighet att skapa dynamisk anpassad kommunikation som förbättrar upplevelsen av att vara kund hos Telmore. Dessutom har de reducerat antal samtal och mail till sin kundtjänst, fått automatiserade utskriftsrutiner samt en plattform redo att möta framtidens krav på effektiv digital kundkommunikation.

Kontakta oss på Doctricks så kommer vi och pratar med er om vilka möjligheter som finns att förtydliga er kundkommunikation för en bättre kundupplevelse i alla kanaler.