



Feladat

Magyar Telekom
– webes önkiszolgáló
ügyfélszolgálat (OneCare)

Iparág

Telekommunikáció
– B2B, B2C

Év

2021– folyamatos
fejlesztés

Legacy rendszer transzformáció

A Magyar Telekommal 1998 óta folyamatos az együttműködésünk, az elmúlt 25 évben számos fejlesztési feladaton dolgoztunk együtt, így közreműködtünk a Telekom webshop és a belső ügyviteli rendszerük fejlesztésében is.

Challenge

A Magyar Telekom 2021-ben ismerte fel, hogy az akkor használt licenszelt szoftver alapú webes önkiszolgáló ügyfélszolgálati rendszere nem támogatja megfelelően üzleti céljai elérését, mivel nem elég költséghatékony, nem megfelelően testre szabható és ügyfélélményben sem hozza mindazt, amit egy ilyen csatornától az ügyfélkör elvár.

Feladat

A korábbi licenszelt megoldás helyett egy olyan költséghatékony saját rendszer fejlesztése, amely lehetővé teszi a régi rendszer teljes körű kiváltását, az abban tárolt adatok elvesztése nélkül.

Cél egy olyan önkiszolgáló webes ügyfélszolgálati portál elkészítése, amely a lakossági ügyfelek számára elérhető legkedveltebb funkciókhoz (mint a számla befizetés, egyenleg megtekintés vagy szolgáltatás módosítás) egyszerű és kényelmes hozzáférhetőséget biztosít úgy, hogy az elkészült rendszer illeszkedik a Magyar Telekom Omnichannel stratégiájába.



„A 4D Soft fejlesztő csapatával agilisan és olajozottan dolgozunk együtt. Látják és értik az üzleti célokat, szakmai tudásuk megbízható, proaktívan állnak elő konstruktív megoldásokkal, alaposan és igényesen szállítanak. Mindezt egy olyan csapatszellemben, amelynek jó részese lenni.”

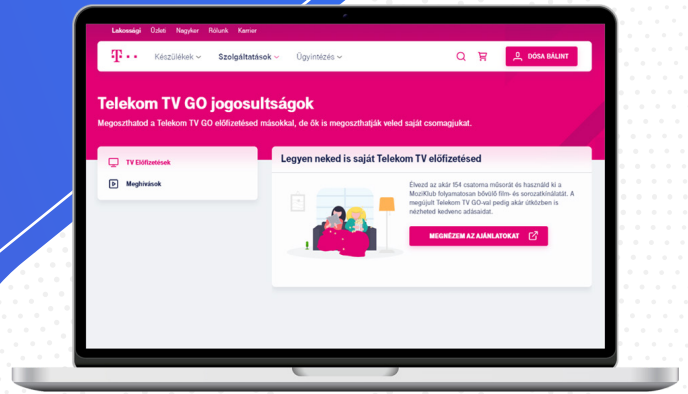
Cselényi Zsuzsa

Online Selfcare Product Owner

Megoldás

A feladat megoldást két lépésre bontottuk: elsőként a korábbi frontend felület lecserélése egy saját felületre, majd a meglévő backend képességek átalakítása úgy, hogy maradéktalanul szolgálják az új frontend rendszert. A projekt során kiemelt figyelmet fordítottunk arra, hogy az újonnan kialakított megoldás jövőálló, csúcstechnológiákat használó és skálázható legyen.

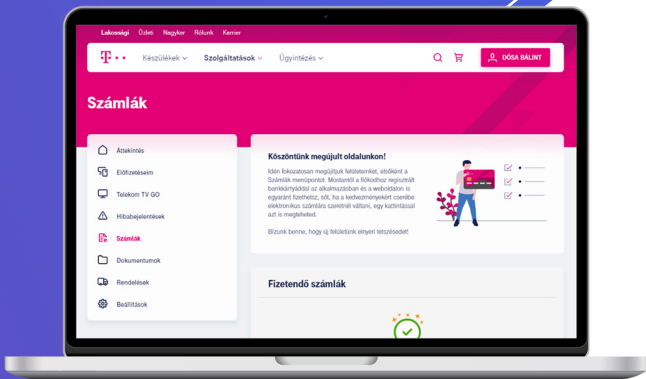
A megvalósított megoldásban végül egy olyan Open-source alapokra épített egyedi rendszert fejlesztettünk ki, mely költséghatékonyan üzemeltethető, megbízható community támogatás áll mögötte, és megfelel a Telemangement Forum által támasztott telekommunikációs iparági sztenderdeknek. A fejlesztés során végig szem előtt tartottuk, hogy egy olyan tudást adjunk át a Magyar Telekom számára,



amellyel az általunk kidolgozott rendszer – mely mind a Deutsche Telekom, mind a Magyar Telekom belső szabályrendszerének megfelelően – önállóan is tovább fejleszthető legyen. További fontos kritérium volt, hogy az egyes üzleti és technikai képességekhez fejlesztett háttérrendszeri képességek a Telekom más csatornáin is felhasználhatóak legyenek – tehát egy Omni-channel megoldást hoztunk létre.

A korábban használt funkciók megújítása mellett fejlesztőink a mai napig folyamatosan dolgoznak az új funkciók fejlesztésén:

- Multifaktor azonosítás
- Céges ügyintézés kiterjesztése
- Automatikus és időzített Domino feltöltések kezelése
- e-SIM vásárlás és beállítás folyamat
- akadálymentesítés (EU rendelet szerint)



A közös háttérrendszer felgyorsította más kapcsolódó rendszerek fejlesztését is, illetve az új felület bevezetésének köszönhetően jelentősen javult a kiszolgálás minősége, valamint ennek köszönhetően az ügyfélélmény is.

Technológiák



ReductStore



Storybook

