

CANAL ONLINE VODAFONE ESPAÑA

EL RETO: MEJORAR LA ESTRATEGIA ONLINE DE VODAFONE ESPAÑA



Contexto

Canal online a la vanguardia

Vodafone España forma parte del Grupo Vodafone, la compañía líder mundial de móviles con presencia en 31 países y acuerdos con otros 40 a lo largo de los 5 continentes. Ofrece servicios de voz, datos e internet a 323 millones de clientes.

El desarrollo del Canal Online de Vodafone en España es una experiencia pionera en el área de TI al convertirse en el primer servicio completamente gestionado que Vodafone realiza sobre sus sistemas de tecnología.

Inicialmente el desarrollo del Canal Online estuvo basado en una arquitectura con diferentes portales cohesionados a través de un mecanismo de "Single Sign On" para satisfacer las necesidades específicas de cada una de las áreas usuarias.

Gestión integral de la interacción online de los clientes de Vodafone

El proyecto consiste en la unificación y transformación de los diferentes portales que componen el Canal Online Vodafone creando un canal único, flexible y adecuado a las nuevas necesidades del mercado, que permite incrementar la captación y fidelización de clientes particulares y empresas, totalmente integrado con los sistemas legacy de Vodafone.

El Canal Online ofrece servicios a los usuarios particulares y empresas de Vodafone a través de las siguientes plataformas:

- Comunicación: vodafone.es
- Autogestión: MiVodafone y área de clientes

- Fidelización: tiendas online de puntos
- Captación: tiendas online
- Movilidad: aplicaciones de mCare de autogestión y versiones para tablets y smartphones de todas las aplicaciones
- Ayuda: foros, web ayuda, encuestas

Mantenemos el Canal Online a través de un servicio gestionado E2E en modalidad 24x7, cubriendo desde el mantenimiento hardware hasta el mantenimiento correctivo y la evolución de la plataforma. Las principales magnitudes del servicio son:

- 7.000.000 clientes registrados
- 1.835.000 clientes auto-gestionados
- 110.000.000 páginas servidas al mes

- 48.500.000 transacciones al mes
- Integración con más de 20 sistemas finales
- 99,97% de disponibilidad de la plataforma
- +140 servidores físicos sobre 5 entornos

Indra y Vodafone trabajan conjuntamente en:

- Una adaptación fácil a nuevos estándares como HTML5 incrementando la independencia tecnológica frente a la explosión de nuevos dispositivos como smartphones o tablets.
- Una interfaz versátil visual que permite la adopción de nuevos Look&Feel corporativos de una forma rápida y sencilla.

Beneficios

Liderazgo en la gestión de programas online

Vodafone España es actualmente un referente internacional en la gestión de su programa online.

Esta apuesta tan decidida por una potente estrategia online a través del Canal Online construido y gestionado por Indra ha reportado a Vodafone numerosos beneficios entre los que se encuentran:

- Optimización de los procesos gracias a la integración del nuevo canal con el back-office de Vodafone.
- Reducción de costes operativos, derivados del ahorro de costes en CC impulsando a los clientes al uso del Canal Online.
- Aumento de satisfacción de los clientes debido a los nuevos servicios de self-care y oferta específica de fidelización web.
- Reducción del time to market en el desarrollo de la oferta comercial.

Indra en el sector

Sistemas para más de 280 millones de clientes

Indra tiene una amplia experiencia en la prestación de servicios y desarrollo de soluciones en el mercado de operadores de telecomunicaciones y media, donde ha desarrollado sistemas para más de 280 millones de clientes de operadores móviles.

Su oferta incluye sistemas de soporte de negocio y operaciones, servicios de gestión a productoras audiovisuales, estaciones de comunicaciones vía satélite e infraestructuras de TI.

Entre sus clientes más importantes en el ámbito se encuentran Telefónica, Vodafone, Orange, British Telecom, Vivo, O2 y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) entre otras.

