

# T-MOBILE CZECH REPUBLIC A SLOVAK TELEKOM: INTELLIGENCE NA PRACOVÍŠTI PRO VŠECHNY

## VIDEO TRANSCRIPT

Jaroslav Přívozník: T-Mobile a Slovak Telekom jsou předními poskytovateli komunikačních služeb v České republice a na Slovensku.

Kateřina Šuvarinová: Chtěli jsme se zbavit rutinní práce, snížit náklady a také využít moderní technologie.

Michal Jurčo: Projekt byl zaměřen na zavedení nového typu pracovní síly v oblasti zákaznických procesů. V podstatě jsme učili roboty jak mají provádět transakce, které byly předtím procesovány lidmi. Vzhledem k tomu, že přímá systémová integrace nebyla možná, využili jsme inteligentní automatizaci.

**Příležitost**

Kateřina Šuvarinová: Hledali jsme expertní tým, který by znal naši firmu a byl schopný s námi uzavřít smlouvu založenou na společných cílech a také přenést know-how na interní týmy.

**Řešení**

Michal Jurčo: Jelikož jsme aktualizovali procesy týkající se produktů a služeb, komplexita procesů byla velkou výzvou. Pramenila z podstaty byznys produktů, které se automatizovaly v T-Mobile, a také ze všech ze všech technologických aspektů fixních služeb ve Slovak Telekom.

Jaroslav Přívozník: Klient se rozhodl investovat do oblasti inteligentní automatizace. Pomohli jsme mu s přípravou ekosystému, od nastavení nástrojů a infrastruktury až po přizpůsobení organizace klienta, včetně vybudování nového robotického kompetenčního centra.

Součástí projektu byla i škálovací fáze, ve které jsme během prvních měsíců projektu zautomatizovali přes 10 procesů.



Kateřina Šuvarinová: Roboti dnes hlavně procesují objednávky, zpracovávají informace a opravují data v systémech.

Výsledky

Michal Jurčo: Myslím si, že jedním z hlavních faktorů úspěchu tohoto projektu byla skvělá spolupráce mezi lidmi z T-Mobile, Telekomu a námi. V týmu jsme měli procesní specialisty, odborníky ze zákaznických provozů a společně jsme tak přinesli nejlepší možné řešení.

Kateřina Šuvarinová: Hlavní benefity jsou, že roboti pracují 24 hodin denně bez chyb, jsou jednoduše a rychle rozšiřitelné, a lidé, kteří se o ně starají, získávají nové schopnosti, dovednosti a hlavně je to baví.

Jaroslav Přívozník: V rámci automatizovaných procesů jsme snížili manuální kroky o 60 až 90%.

Vzhledem k tomu, že 80% projektové ceny bylo spojeno s dosaženými benefity, všichni jsme do toho vložili to nejlepší. Překonali jsme jak klientké tak naše původní ambice a očekávání.