

PŘÍPADOVÁ STUDIE

Snížení počtu reklamací
ve fakturaci díky automatizované
kontrole dokladů

MILNÍKY PROJEKTU

- Snížení nákladů na reklamační řízení
- Kontrola dokladů v celém rozsahu fakturačního cyklu
- Snížení reputačního rizika
- Lepší zákaznická zkušenost
- Uvolnění kapacit Kontrolního oddělení na složitější případy



Zásadním benefitem navrženého řešení je možnost přesného a extrémně rychlého reportingu. Ten mohou využívat nejen vrcholní manažeři společnosti, ale prakticky všichni zainteresovaní zaměstnanci.



KLIENT

Přední český telco operátor O2

O2 Czech Republic je český telekomunikační gigant, který je součástí investiční skupiny PPF. Poskytuje široké spektrum hlasových, internetových a datových služeb jak domácnostem, tak firemním a korporátním zákazníkům. O2 je zároveň jedním z největších poskytovatelů hostingových a cloudových služeb v zemi a provozovatelem internetového televizního vysílání O2 TV.

VÝZVA

Hledání spolehlivého a robustního řešení
automatizace controllingu bez narušení workflow

- Automatizace procesu kontroly vydaných faktur
- Zajištění flexibility systému pro podporu budoucích požadavků na kontrolu
- Integrace automatické kontroly do podnikového workflow včetně schvalování a oběhu dokumentů
- Dodání celého řešení formou hostingu mimo IT infrastrukturu O2



Prvním českým zákazníkem, který využil schopností našeho specializovaného systému CEOS Rules, se stal telekomunikační gigant O2. V důsledku růstu společnosti (akvizice dalších společností, změny a rozšiřování portfolia klíčových aplikací) se podstatně zvýšily nároky na proces fakturace, a tak operátor hledal dostatečně spolehlivé a robustní řešení pro kontrolu správnosti vystavených dokladů.

ŘEŠENÍ

Důkladná analýza dat, ETL a důraz na integrační
proces automatického controllingu

- Analýza dat
- Implementace ETL
- Nastavení kritérií pro kontrolu, detekci chyb a vyhodnocování controllingu
- Zprovoznění řešení v cloudu

Vstupní analýza, příprava a zpracování dat

Při přechodu od manuální namátkové kontroly faktur k automatické kontrole bylo třeba projít několika důležitými kroky. Prvním z nich byla analýza datových zdrojů zákazníka.

Tato analýza měla za úkol získat přehled o dostupných datových zdrojích, formátech a kvalitě dat. Na základě této analýzy bylo možné určit, které datové zdroje budou nejvhodnější pro automatizovanou kontrolu faktur. Druhým krokem byla implementace ETL procesu (Extract, Transform, Load), který slouží k extrakci dat z různých zdrojů, transformaci dat do potřebného formátu a následnému nahrání dat do cílového systému.

Nasazení a integrace s firemními systémy
pro bezproblémové workflow

Posledním krokem byla samotná implementace automatizované kontroly faktur do provozu. Při této fázi byla zajištěna komunikace s ostatními systémy O2 a nastaveny procesy pro řešení výjimečných situací tak, aby nové řešení hladce zapadlo do stávajícího workflow zákazníka. Pro snížení náročnosti provozu a údržby jsme CEOS Rules pro O2 stavěli jako cloudovou službu mimo jeho vlastní IT infrastrukturu.

VÝSLEDKY

Automatizovaná denní kontrola všech dokladů
odlehčila reklamačnímu i kontrolnímu oddělení a zvedla
míru spokojenosti zákazníků se službami O2

- Opuštění manuální namátkové kontroly dokladů
- Zavedení automatické denní kontroly v celém rozsahu fakturačního cyklu
- Flexibilní řešení a provoz v cloudu pro budoucí růst
- Nižší míra reklamací vyúčtování

Společnost O2 Czech Republic úspěšně implementovala automatizovaný kontrolní systém pro proces fakturace s využitím systému CEOS Rules, což vedlo k výraznému snížení počtu zákaznických reklamací, snížení nákladů na řešení reklamací, zlepšení zákaznické zkušenosti a uvolnění kapacit oddělení kontroly pro složitější případy. Tým CEOS Data navrhl pro O2 robustní a spolehlivé cloudové řešení, které nevyžaduje složitou údržbu a je připravené růst společně s firmou, jejími službami i zákaznickou bází. Pro snížení náročnosti provozu a údržby jsme CEOS Rules pro O2 stavěli jako cloudovou službu mimo jeho vlastní IT infrastrukturu.

KLÍČOVÉ OSOBY PROJEKTU



Použité řešení je souborem několika systémů, které pomocí umělé inteligence nacházejí nesrovnalosti a

anomálie ve vnitřních i napojených účetních systémech. Příkladem, kdy CEOS Rules prokázal své schopnosti bylo také jeho nasazení pro validaci logistických nákladů u dalšího zákazníka CEOS Data, kalifornského výrobce přesných technologických celků KLA. V tomto případě došlo ihned po nasazení CEOS Rules k 50% úspoře fakturovaných služeb, protože bylo analýzou prokázáno, že je velká část z nich zákazníkovi účtována neoprávněně.

Miroslav Rod
Business konzultant CEOS Data



Před nasazením CEOS Rules jsme pro kontrolu vystavených dokladů a faktur využívali dedikované kontrolní oddělení. Manuální namátková kontrola ale nemohla odhalit 100 % chyb, což nás vystavovalo reputačnímu riziku a zbytečně snižovalo úroveň zákaznické zkušenosti.

Jana Vrzoňová
Team Leader Control Group, O2 Czech Republic