



**Servicii si Aplicatii Inovative
=
Conditie a succesului pe o piata
liberalizata**

***Dan Boabes
Director General***

***Ziua Comunicatiilor
21 Aprilie 2004***

Scurt Istoric:

- Licenta de operare servicii comunicatii electronice
- Numerotatie proprie (02x, 080x, 090x)
- Membru ANISP
- Interconectare telefonie fixa operationala – 2003
- Interconectari SMSCs – 2002
- Interconectari internationale – 2003 (Viena, Budapesta, Londra)

Two overlapping circles, one red and one black, are positioned on the left side of the slide.

○ **Profil:**

Operator de telecomunicatii
+ integrator de servicii
+ servicii cu valoare adaugata
= *“Comunicatii inteligente”*

○ **Misiune:**

Furnizarea de produse si servicii inovative si flexibile, corelata cu o strategie de orientare spre exigentele si dinamica pietei

A large graphic on the left side of the slide, consisting of a red circle partially overlapping a black circle.

○ **Viziune:**

Un plus de creativitate si eficienta aplicate unor tehnologii moderne, dinamism si flexibilitate sunt atuuri ale unui operator modern tot mai vizibil pe piata comunicatiilor in Romania.

○ **Coordonate:**

- Exigenta calitativa
- Solutii integrate
- Eficienta operationala
- Profesionalism

Tendinte

- Globalizarea, competitia si convergenta intre servicii si sectoare redefinesc ceea ce se cheama “ telecom business” => Apare un nou sistem de eficientizare.
- Cererea & Oferta => doua tendinte majore: comunicatii personalizate si servicii interactive
- “Telecom business”: de la orientarea spre produs la orientarea spre segmente de piata
- Management orientat spre Client => cheia succesului (segmentare, atragerea si pastrarea Clientilor, flexibilitate, diferentiere, consolidare de imagine).
- Clientii devin din ce in ce mai exigenti privind raportul calitate/preț , plus tendinta de acces simplificat la servicii inteligente si facturare clara.

○ **Serviciile**

- sa fie atractive si profitabile
- sa fie simple, usor accesibile, stimulind consumul (ex.: tarife oferind discount in functie de volum)

○ **Pretul**

- sa corespunda nivelului acceptabil de potentialii utilizatori.

○ **Promovarea**

- sa fie stimulativa si sa deschida calea pentru actiuni viitoare

○ **Distributia (Localizarea)**

- aproape de Client si sa corespunda stilului sau de viata
- Accesibilitate imediata

Principalele Servicii Oferite

- **Servicii telefonice complete / Pachetizate**
 - Acces telefonie fixa si Internet la nivel national/international
 - Oferte de servicii pre-paid si post-paid

- **Servicii inteligente**
 - Numere verzi (080x) – acoperire nationala
 - Numere Premium rate (090x) – acoperire nationala
 - SMS si Premium SMS

Concepte / Servicii inovative



- **Concept general:** - Oferirea de solutii complexe pachetizate functie de cerintele diverselor categorii de Clienti
- **Servicii inovative:** (operationale)
- Telefonie fixa flexibila
- M-payment: incarcarea “**prin SMS**” a conturilor de acces internet si de e-mail;
- **ParlaTon** – solutie inovativa de conectare indirecta;
- Varietatea de “**premium SMS**”- bazata pe idei originale, utilizand resurse “in-house”
- Aplicatii IVR: call-center, voice-mail, Voice2TXT, Voice Conference
- Distributie continut – multi-platforma (voce mobil/fix, SMS, www)

Aplicatii

- **Furnizare continut:** curs valutar, starea vremii, horoscop, rezultate loto, stiri general, stiri sportive, tonuri de apel, logo
- **E-payment:**
 - m-payment: incarcarea “**prin SMS**” a conturilor de acces internet si de e-mail (ex: Dialplus.ro)
 - Furnizare continut, plata prin Premium SMS si 0900 (ex: Acvaria.com)
- **Contact Center**
 - solutii mixte IVR + servicii transformare voce -> text + numerotatie tarif gratuit, normal si premium, call-center
- **Aplicatii complexe pentru Companii**
 - numere verzi, call – center, voice mail, fax-box, Fax-2-E-mail
- **Alte Aplicatii complexe**
 - primul serviciu din Romania de transmisie SMS de pe orice telefon fix



M-payment:



- Primul serviciu de dial-up cu incarcare prin SMS
- Realizare cont - instant:
 - DIALUP NUME_CONT PAROLA_CONT la 1261
- Incarcare cont - instant:
 - INCARCA NUME_CONT la 1261

Avantaje:

- utilizare extrem de simpla
- Acces non-stop
- Distributie la nivel national

Mass Media – client inteligent

- Posturi de televiziune nationale:
 - *Nevoi complexe (tarife normale si suprataxa)*
 - *Diversitate tehnologica (IVR – PTT, IVR – mobile, SMS, e-content, mobile content, voce etc.)*
 - *Solutii flexibile si rapide*



Cerinte client:

- non-stop
- capacitate mare (voce + SMS)
- modalitati multiple de acces (voce, sms, Internet)
- serviciu prietenos, simplu de utilizat
- Modalitati multiple de tarificare (tarif normal, premium)



Contact Center - implementare



Solutii instalate:

- Linii telefonice de capacitate (n x E1) cu numerotatie proprie (021 – 58x xxxx)
- Solutie IVR “niciodata ocupat” (roboti telefonici de mare capacitate pentru overflow)
- Solutie procesare Audio2TXT – relatii cu clientii
- Call Center – agenti umani
- Numere cu suprataxa (0900) – televoting si IVR

Concluzii

- **ParlaTel** poate oferi solutii originale in domeniul telefoniei fixe - acces International, Interurban si Local
- Flexibilitate continua privind distributia
- Segmentarea pietei-factor “cheie” in diferentierea companiei fata de competitori.
- Multitudinea solutiilor oferite si diferentierea tarifelor pe diferite grupe de produse
- ***Dinamism si Creativitate***

Multumim pentru atentie....



Contact:

dan.boabes@parlatel.ro



<http://www.parlatel.ro>