



АРГУС АО

Система автоматизации
процессов по работе с клиентами

Общее описание

Оглавление

О системе	3
Функциональные возможности	4
Управление обслуживанием клиентов	4
Подключение продукта.....	5
Отключение продукта	7
Работа со справочником абонентов	7
Интеграция с «личным кабинетом» абонента.....	7
Управление продажами и анализ эффективности	7
Возможность формирования коммерческих предложений	8
Работа с рекламными агентами.....	8
Дистанционные продажи	9
Отслеживание эффективности	10
Персонализация взаимоотношений с клиентом.....	10
Сегментация абонентской базы.....	10
Информирование абонентов	12
Выдача справок.....	12
Таргетированный обзвон.....	13
Работа с потенциальными клиентами.....	13
Документооборот	13
Создание шаблонов документов	14
Автоматическое формирование документов	15
Создание счетов на оплату	15
Администрирование	15
Функция настройки и выполнения бизнес-логики системы (BPM).....	15
Гибкое управление правами	16
Заключение	17
О НТЦ АРГУС.....	18

О системе

Система «Абонентский Отдел» - это решение, призванное автоматизировать множество задач Оператора, которые касаются взаимодействия с абонентами. Если взглянуть на карту бизнес-процессов Оператора eTOM, то приложение «Абонентский Отдел» (далее – АО) будет занимать на ней области CRM и Fulfillment. Это означает, что АО автоматизирует обработку заказов, поступающих от абонентов, а также ведет все бизнес-процессы, связанные с построением взаимоотношений с клиентами и повышением их лояльности.

Система АО поможет Оператору связи снизить количество требуемого квалифицированного персонала в отделе по работе с клиентами, т.к. позволяет автоматизировать большинство задач Оператора, настроить процессы прохождения задач по подразделениям и наладить электронный документооборот. АО поддерживает подробную отчетность о выполненной работе, таким образом позволяя полностью контролировать все мероприятия по взаимодействию с абонентами, происходящие у Оператора, а также оценивать их эффективность. Благодаря системе АО, клиенты чувствуют персонализацию своих отношений с Оператором, что повышает лояльность и уменьшает отток клиентской базы.

Система АО – удобный инструмент как для крупных, так и для альтернативных Операторов, дающий единую точку управления всеми бизнес-процессами в области взаимодействия с абонентами.

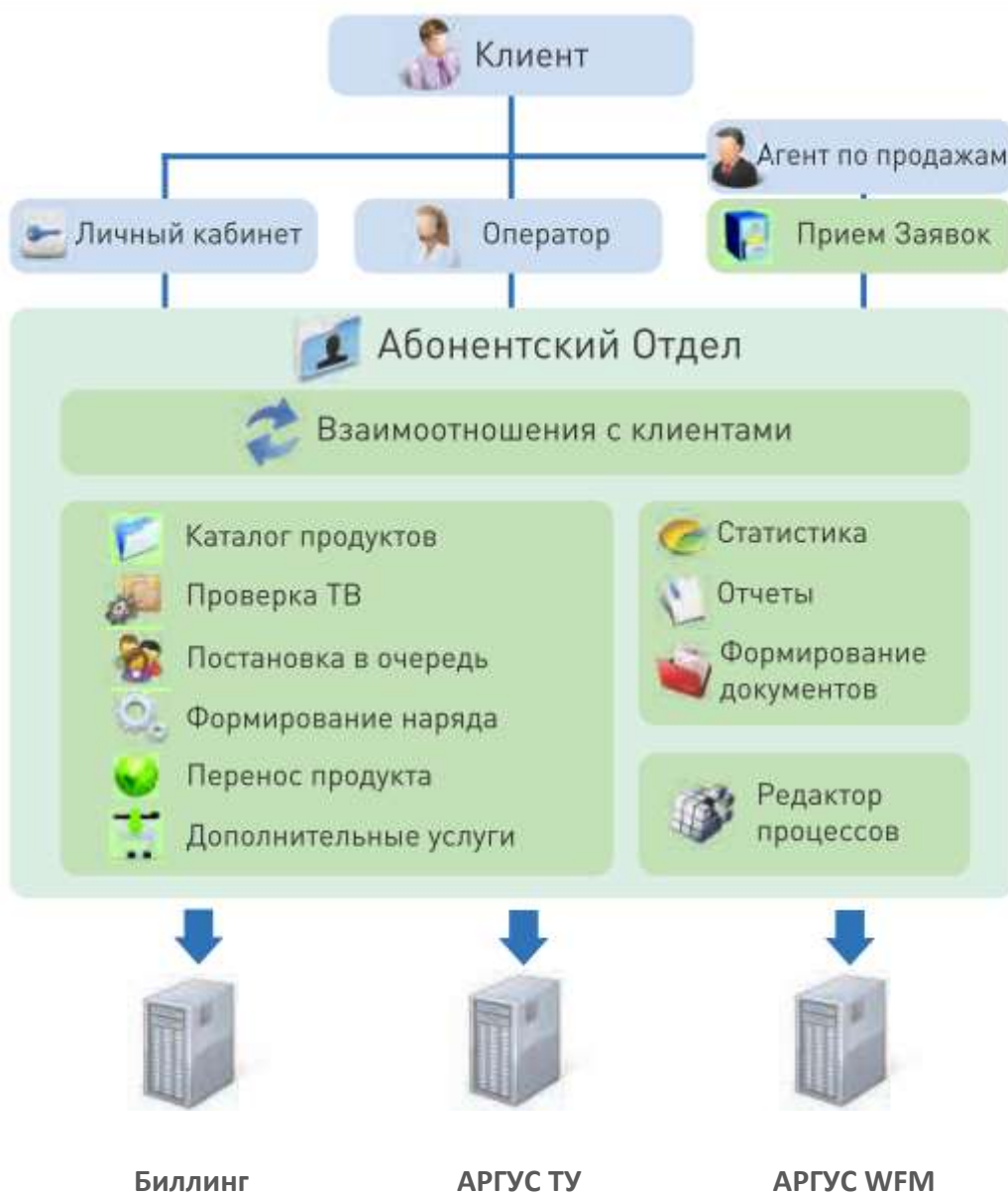


Рис.1 Система Абонентский Отдел

Функциональные возможности

Рассмотрим функции системы АО, а также некоторые специфические особенности системы.

Управление обслуживанием клиентов

Одной из основных задач системы АО является автоматизация процессов обработки абонентских заказов. К этой области относится ряд функций, позволяющих

быстро и удобно выполнять абонентские заказы, а также некоторые дополнительные возможности.

Подключение продукта

Система АО делает процесс подключения продукта «сквозным», ускоряя тем самым его продвижение между подразделениями компании. В зависимости от организационной структуры компании, в системе можно настроить несколько действующих лиц, каждое из которых будет выполнять свои строго определенные задачи. Вне зависимости от сложности такой настройки, задачи по продвижению заказа сводятся к следующему:

- о **Прием заказа.** Прием заказов от абонентов может быть осуществлен разными способами, как с участием оператора, так и, например, через форму на сайте компании. Если система АО интегрирована с call-центром, прием и перераспределение абонентских вызовов упрощается, и процесс обработки вызова протекает быстрее.

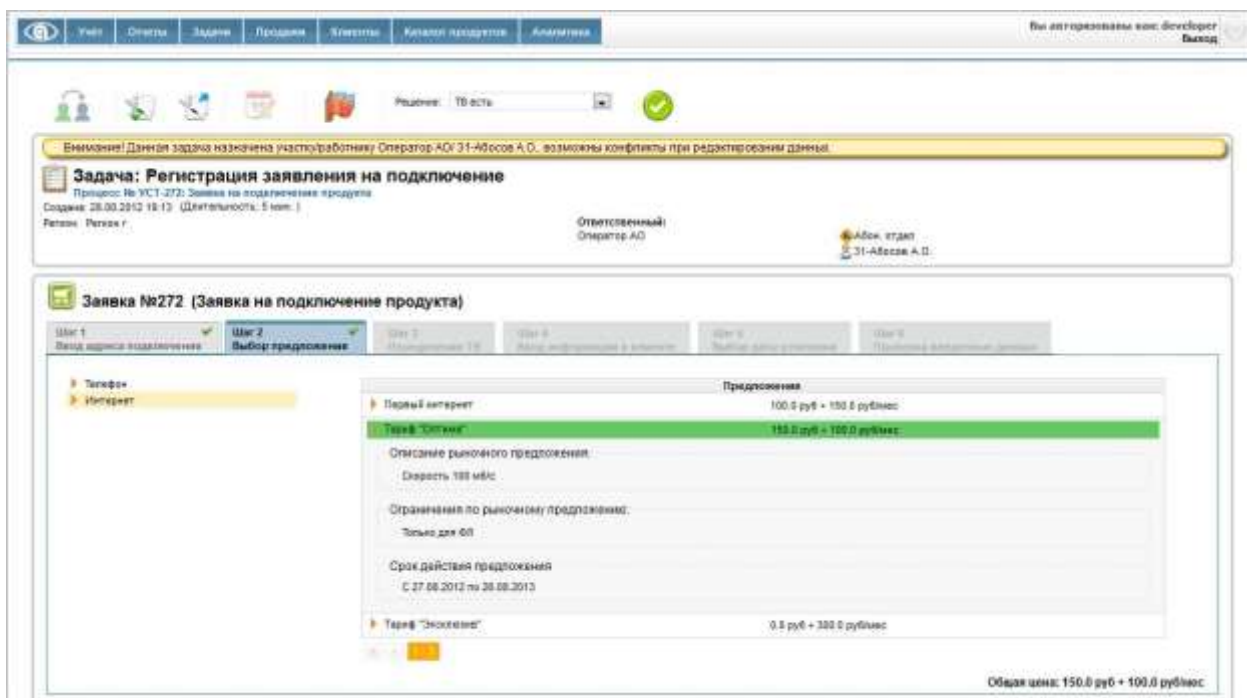


Рис.2 Процесс подключения абонента

- о **Регистрация заказа.** Работник call-центра имеет доступ к каталогу продуктов, предлагаемых Оператором, и просто выбирает нужный продукт из списка. В некоторых случаях, например, при работе с юридическими лицами, необходимо создание нового продукта для каждого клиента. Такие возможности также предусмотрены в системе АО.

- **Проверка технической возможности.** Для конкретного абонента система осуществляет проверку технической возможности подключения продукта. При отсутствии техвозможности, абонент может быть поставлен в очередь на подключение продукта. Когда техническая возможность появится, система автоматически информирует оператора об этом, и он выполняет необходимые действия (например, звонит абоненту и предлагает подключить продукт).

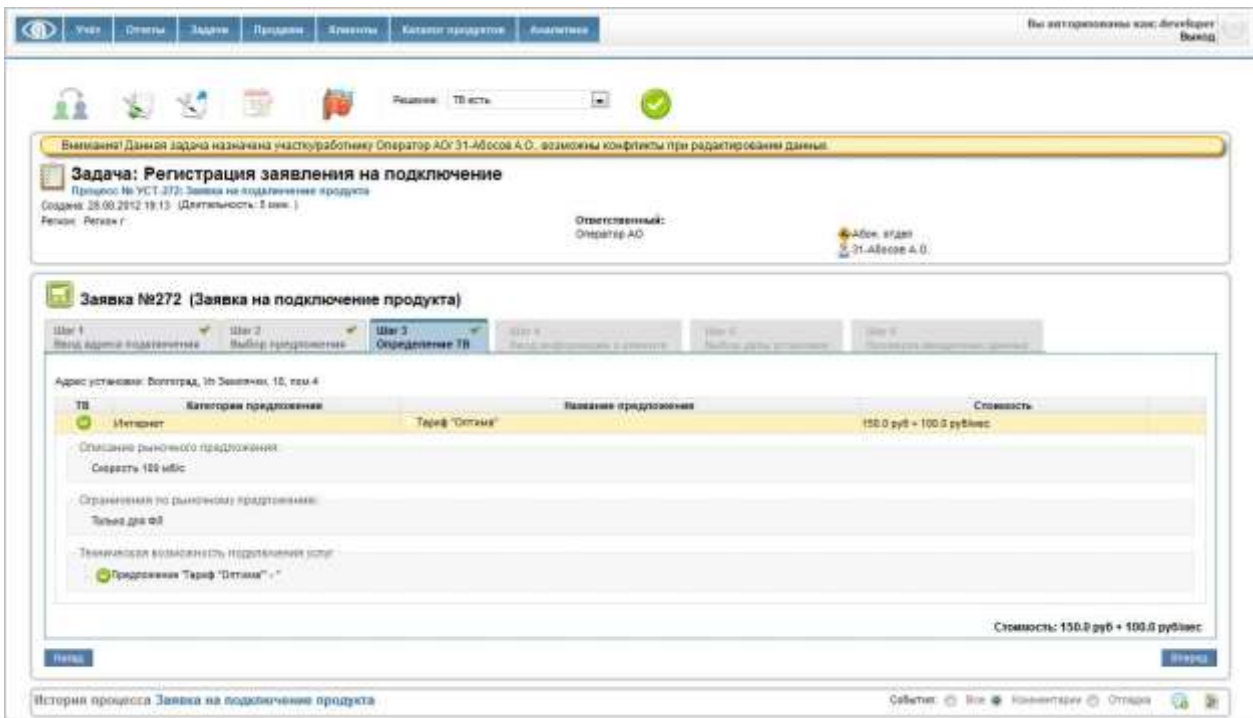


Рис.3 Проверка технической возможности

- **Автоматическое подключение продукта.** При интеграции с системой активации услуг (СИРИУС от НТЦ Аргус) подключение услуг в составе продукта может выполняться ав-томатически.
- **Передача заказа для исполнения.** Если автоматическое подключение невозможно (отсутствует приложение для активации услуг, либо услуга требует участия монтера), происходит формирование наряда, который содержит всю необходимую информацию по заказу. Подключение продукта автоматически вызывает генерацию нарядов на активацию всех услуг, входящих в его состав, вне зависимости от комплексности продукта. Соответствующее подразделение осуществляет все необходимые настройки и конфигурирование и совершает выезд к абоненту, если требуется установка какого-либо оборудования и предварительная настройка на месте.
- **Закрытие заказа.** Заказ может быть закрыт после его выполнения оператором (в случае поступления заказов, не требующих предварительного

конфигурирования и настройки оборудования), либо после выполнения наряда. Система АО поддерживает отчетность для каждого работника, что позволяет рассчитывать заработную плату на основании производительности сотрудников.

Отключение продукта

Процесс отключения/приостановки продукта по инициативе абонента похож на процесс подключения. Различие состоит в том, что при подключении система осуществляет подбор ресурсов под услугу, а при отключении ищет уже имеющуюся информацию о связи конкретной услуги и ресурсов, и освобождает эти ресурсы.

В системе заложены возможности по автоотключению продукта за неуплату, с использованием данных из биллинговой системы.

Работа со справочником абонентов

В процессе приема заказов оператору требуется информация об абоненте. Для этого в системе АО реализован справочник абонентов, в котором в виде абонентских карточек хранится вся необходимая информация: ФИО, адрес, контактные данные, сведения о подключенных продуктах. Справочник хранит историю обращений абонента, позволяя персонализировать процесс общения с ним.

Система АО может быть интегрирована с биллинговой системой, благодаря чему появляется возможность видеть в абонентской карточке данные о состоянии счета абонента. Это позволяет оценить его платежеспособность для подключения того или иного продукта или просто проинформировать абонента о состоянии счета.

Также абонентский справочник позволяет вести учет пользовательского оборудования (платы, модемы, ТВ-приставки, и т.п.)

Интеграция с «личным кабинетом» абонента

При интеграции с web-порталом для самостоятельного обслуживания на сайте Оператора система АО позволят клиенту осуществлять некоторые действия самостоятельно (включение/отключение услуг, просмотр истории платежей, проверка состояния счета). Администратор системы имеет возможность настроить функции, которые будут доступны для самостоятельного использования абонентом.

Управление продажами и анализ эффективности

Помимо основных функций выполнения абонентских заказов, система АО включает в себя много полезных функций для управления процессом продаж, проведением рекламных кампаний и отслеживания эффективности мероприятий, связанных с продажами.

Возможность формирования коммерческих предложений

Система АО хранит в себе список продуктов, постоянно предлагаемых на рынке Оператором связи. Часто возникает необходимость в рамках маркетинговых акций временно создавать новые предложения из существующих (например, пакет «Интернет+ТВ» по специальной цене), либо просто временно изменять параметры продуктов (например, весь апрель скидка 50% на подключение услуги IP-телефонии). Для этих целей система АО дает возможность создавать коммерческие предложения, комбинируя или изменяя параметры существующих продуктов.

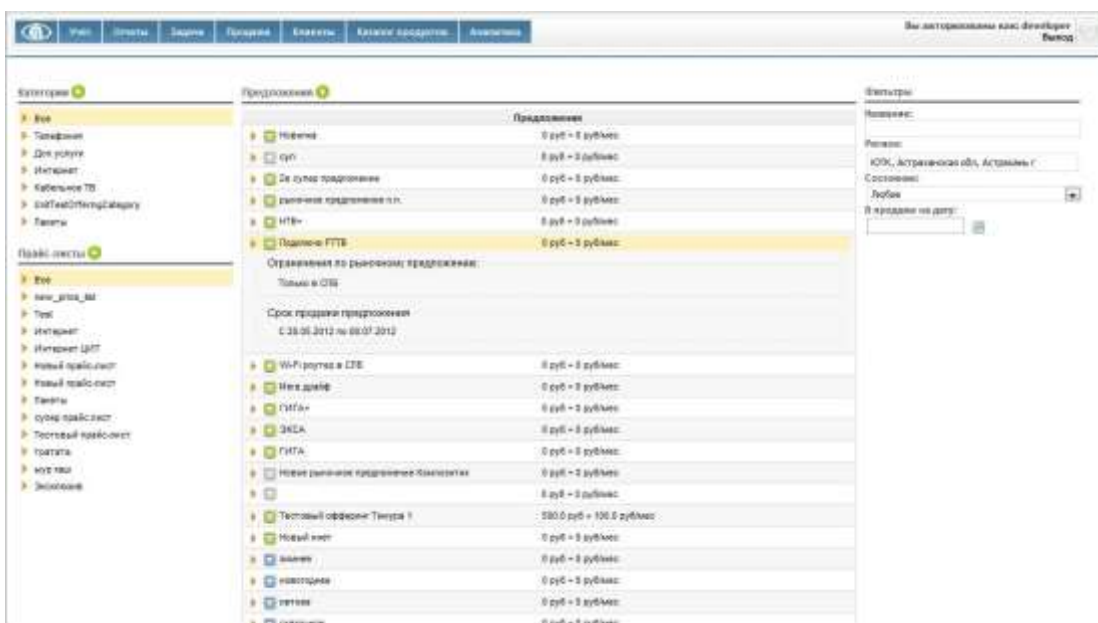


Рис. 4 Каталог продуктов

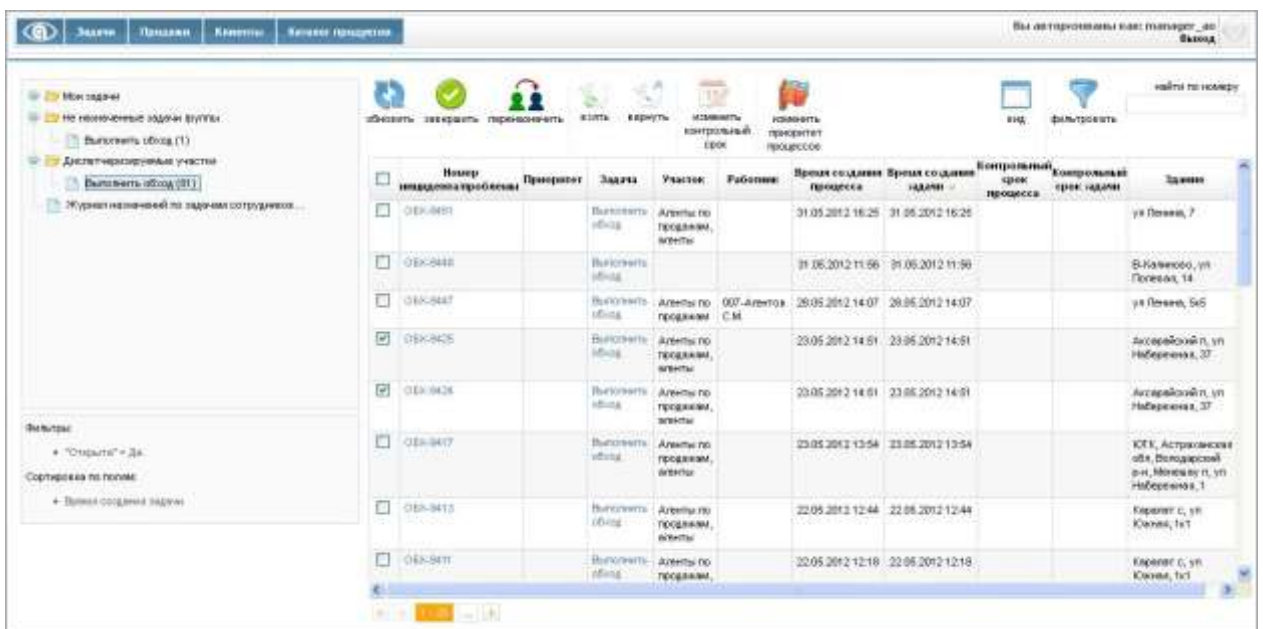
Коммерческие предложения появляются в списке продуктов, возможных к подключению, с указанием ограничений и временных рамок предложения. Это упрощает процесс подключения, позволяя избежать ошибок персонала, и позволяет Оператору быстро и удобно создавать новые предложения.

Работа с рекламными агентами

Функция работы с рекламными агентами создана для Операторов, использующих в своей маркетинговой практике обходы или обзвоны потенциальных клиентов с целью предложить им продукты Оператора. Главная сложность в управлении подобными мероприятиями – это отчетность агентов, т.е. сотрудников, которые занимаются предложением продуктов. Часто процесс выполнения принятой заявки клиента на услугу задерживается из-за того, что передача агентом этой заявки в обработку занимает много времени.

В системе АО у агента есть рабочее место и существует возможность передать заявку на исполнение сразу же (в случае обзвона) или через минимальное время (если агент совершает обход). Помимо функций передачи заявки на исполнение, в АО предусмотрен учет работы каждого агента: распределение списков обхода/обзвона между сотрудниками, ввод результатов после мероприятия (дополнительная информация об абоненте, пропущенные квартиры, и т.п.).

Важной функцией системы является автоматическое отслеживание эффективности таких мероприятий для каждого сотрудника. Система АО отслеживает поступление заявок на подключение продуктов в течение определенного периода после проведения обхода/обзвона от конкретных абонентов. Такой подход позволяет определить эффективность работы каждого сотрудника-агента в отдельности для корректировки заработной платы.



Номер заявки/проблема	Приоритет	Задача	Участок	Работник	Время создания процесса	Время создания задачи	Контрольный срок процесса	Контрольный срок задачи	Задача
<input type="checkbox"/> 05X-9481		Выполнить обход	Агенты по продажам, агенты		31.05.2012 16:25	31.05.2012 16:25			ул Павлов, 7
<input type="checkbox"/> 05X-9482		Выполнить обход	Агенты по продажам, агенты		31.05.2012 11:56	31.05.2012 11:56			В-Калиновое, ул Погова, 14
<input type="checkbox"/> 05X-9487		Выполнить обход	Агенты по продажам, агенты	007-Агент С.М	26.05.2012 14:07	26.05.2012 14:07			ул Павлов, 56Б
<input checked="" type="checkbox"/> 05X-9425		Выполнить обход	Агенты по продажам, агенты		23.05.2012 14:51	23.05.2012 14:51			Александровский п, ул Набережная, 37
<input checked="" type="checkbox"/> 05X-9426		Выполнить обход	Агенты по продажам, агенты		23.05.2012 14:51	23.05.2012 14:51			Александровский п, ул Набережная, 37
<input type="checkbox"/> 05X-9417		Выполнить обход	Агенты по продажам, агенты		23.05.2012 13:54	23.05.2012 13:54			ЮБК, Астраханский обл, Волгоградский р-н, Милослав ул, ул Набережная, 1
<input type="checkbox"/> 05X-9410		Выполнить обход	Агенты по продажам, агенты		22.05.2012 12:44	22.05.2012 12:44			Королев С, ул Кузнец, 1х17
<input type="checkbox"/> 05X-9411		Выполнить обход	Агенты по продажам, агенты		22.05.2012 12:18	22.05.2012 12:18			Королев С, ул Кузнец, 1х17

Рис. 5 Распределение обходов между агентами

Дистанционные продажи

Нередко Оператор связи принимает решение распространять свои продукты через дилерскую сеть продаж. В этом случае на рабочем месте сотрудника дилерской сети должна существовать возможность полноценного приема заявки на продукт.

Для этого в системе АО существует функция дистанционных продаж. Это пользовательский интерфейс, при помощи которого можно осуществлять все необходимые действия по приему заявки на подключение/отключение/модификацию

продукта. После приема заявки в удаленной точке она может быть обработана в системе как обычный заказ, в случае, если она успешно пройдет проверку модератором.

Отслеживание эффективности

Данные, которые хранятся в системе АО, могут быть использованы для составления статистических отчетов, которые могут быть полезны при принятии стратегических управленческих решений. Поэтому в систему АО включен аналитический модуль, позволяющий оценить некоторые статистические показатели. Например, система отображает статистику по сотрудникам, использующих ее функционал (операторы, монтажники). Эффективность их работы оценивается по количеству выполненных закрытых нарядов или принятых заказов.

Также система позволяет оценить интенсивность продаж тех или иных продуктов, основываясь на данных о зарегистрированных заказах. Статистику продаж можно увидеть в различных разрезах, например, по сегментам абонентской базы или по периодам).

Персонализация взаимоотношений с клиентом

Немаловажное значение при разработке системы АО было отведено процессам CRM, связанным с формированием прочных отношений с клиентом, построением его лояльности и удержанием его от ухода к другим Операторам. Для этого в систему заложены функции по управлению мероприятиями, направленными на развитие отношений с клиентами. Система АО позволяет Оператору видеть каждого абонента с учетом его индивидуальных особенностей, учитывать его предпочтения и пожелания, формируя у него положительный образ Оператора и побуждая вновь и вновь пользоваться его услугами. Для персонализации взаимоотношений с клиентом в системе АО Оператору предлагается ряд специальных функций.

Сегментация абонентской базы

Воспринимая свою клиентскую базу не как единую массу, а как набор групп людей с различными вкусами, предпочтениями, типичным поведением и социальным статусом, Оператор связи выходит на новый уровень общения со своими клиентами. Предлагая каждой группе людей именно то, что может ее заинтересовать, Оператор имеет гораздо больше шансов сделать продажи успешными, чем предлагая весь спектр продуктов каждому абоненту. Более того, абонент гораздо более охотно примет предложение, если у него создается впечатление, что оно создано «специально для него», т.к. действительно отражает его нужды и учитывает его индивидуальные особенности.

Для таргетированных продаж система АО сегментирует абонентскую базу по

нескольким критериям, таким как пол, возраст, место проживания, используемые продукты и т.п. Помимо таких явных кругов предпочтений, система может выявить и неявные, т.е. найти закономерность в использовании определенной группы людей определенных продуктов (например, люди, часто звонящие на Украину, часто пишут смс).

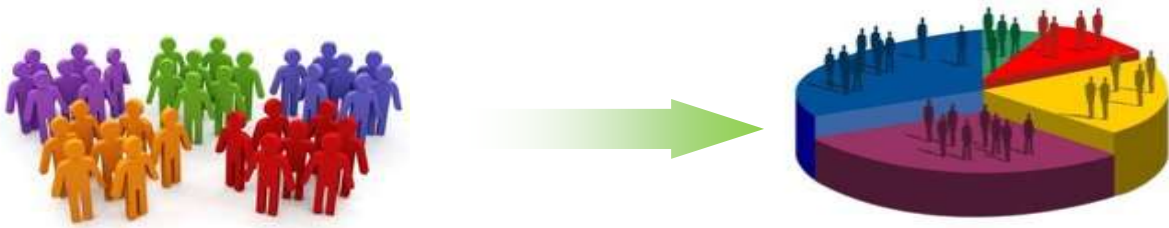


Рис.6 Сегментация абонентской базы

Сегментация абонентской базы позволяет Оператору взглянуть на своих абонентов через призму, разделив их на категории. Это помогает лучше планировать рекламные кампании, создавать новые эффективные продукты и увеличить количество продаж.

Информирование абонентов

Система АО позволяет автоматически информировать абонентов о тех или иных событиях. Среди таких событий, например:

- Новый, потенциально интересный абоненту продукт или акционное предложение
- Плановое отключение в связи с ремонтными работами
- Авария или неисправность (указываются сроки устранения)
- Появление технической возможности
- И др.

АО позволяет рассылать уведомления группам абонентов с каким-либо общим признаком (например, номер дома или общий используемый ресурс сети). Уведомления могут быть электронными (на e-mail), либо автообзвон.

Выдача справок

Система АО позволяет выдавать абонентам справки, делая этот процесс быстрым и качественным. Система хранит историю справочных запросов для каждого абонента с целью персонализации последующих продаж и взаимодействий с абонентом. Справки могут быть выданы по следующим вопросам:

- Справки о наличии технической возможности, причем при ее отсутствии есть

возможность указать условия получения техвозможности (например, дом будет подключен в следующем месяце).

- о Справки о существующих предложениях и продуктах Оператора. Зная историю заказов и справок абонента, оператор может сделать акцент на те или иные продукты, которые могут заинтересовать клиента.
- о Справки о подключенных продуктах, состоянии счета (получение данных из биллинговой системы).
- о И др.

Таргетированный обзвон

Благодаря сегментированию абонентской базы и хранению истории обращений клиентов, система позволяет совершать обзвоны клиентов на основании каких-либо признаков.

Например, при появлении интересного предложения, связанного с IP-телефонией, оператор может сформировать с помощью системы лист обзвона абонентов по этому ключевому слову. В лист войдут абоненты, которых интересовала IP-телефония (были выданы справки). Далее оператор может по своему усмотрению включить в лист абонентов, которые, например, имеют подключение к Интернет с определенной скоростью канала.

Работа с потенциальными клиентами

Абонентская информация, которая хранится у Оператора, формируется при первичном обращении абонентов. Тем не менее, зачастую Оператор должен иметь возможность осуществлять продажи среди еще не обращавшихся к нему клиентов, т.е. потенциальных клиентов.

Система АО позволяет вести базу потенциальных клиентов, для которых также хранится история обращений, а также некоторая абонентская информация, выясненная при предыдущих обзвонах/обходах (например, информация о том, к какому Оператору в данный момент подключен абонент, и какими продуктами он пользуется). На основании этой информации потенциальные абоненты могут быть включены в новые листы обзвона. Таким образом, Оператор формирует о себе положительное мнение у абонентов компаний-конкурентов, тем самым побуждая их отказаться от продуктов конкурентов и перейти на продукты Оператора.

Документооборот

В деятельности Оператора связи документооборот играет важную роль. Однотипные документы формируются и заполняются в больших количествах каждый день (договоры,

счета на оплату, наряды и т.п.), зачастую занимая много времени рутинной однотипной работой. Поэтому неотъемлемым функционалом системы АО является поддержка электронного документооборота. Система автоматизирует рутинную часть деятельности, связанную с документами, сокращая трудозатраты персонала.

Создание шаблонов документов

В системе есть возможность настроить шаблоны для часто используемых типов документов, таких как договора на подключение услуг, наряды на работы, и т.п. База шаблонов имеет иерархичную структуру и механизм поиска по ключевым словам для облегчения навигации. После открытия шаблона, оператору потребуется ввести только специфичные данные по данному договору или наряду, и вывести его на печать, либо передать в электронном виде в другое подразделение.

Система поддерживает версию шаблонов документов, чтобы всегда можно было вернуться к прежнему шаблону или просто отследить изменения.

Автоматическое формирование документов

Система АО может автоматически заполнять документы по шаблону, используя данные из абонентской карточки или информацию о сотрудниках. Это исключает возможность ошибки вследствие человеческого фактора и снимает нагрузку с персонала.

Функция автозаполнения удобна также при формировании рекламных рассылок или уведомлений, позволяя вставить персональные данные каждого абонента в стандартный текст письма, заданный шаблоном.

Создание счетов на оплату

Система АО может генерировать счета на оплату для рассылки абонентам, используя данные из биллинговой системы или системы бухгалтерского учета, при условии интеграции с такими системами.

Администрирование

Административная структура каждой компании уникальна, поэтому невозможно задать в системе универсальные бизнес-процессы, которые подойдут любому Оператору. Поэтому специалистами НТЦ Аргус было принято решение включить в систему АО модуль Администрирования, который дает пользователю широкие возможности по настройке бизнес-процессов, учетных записей, прав доступа, и т.п. Тем не менее, в системе также существуют стандартные правила и политики доступа, которыми можно пользоваться без необходимости предварительной настройки. Таким образом, система АО подходит для «быстрого старта» с минимумом первоначальных настроек и конфигураций, но в то же время является максимально гибкой для тех, кто испытывает в этом необходимость и готов заниматься ее настройкой.

Функция настройки и выполнения бизнес-логики системы (BPM)

Эта функция позволяет управлять бизнес-процессами в системе АО (BPM - business process management) и выступает в роли «двигателя» всей системы, который определяет её поведение и позволяет настроить протекание любого бизнес-процесса, проходящего через АО.

Система позволяет пользователю с правами администратора просматривать, создавать, удалять и редактировать бизнес-процессы, заведенные в системе. Администратор может настроить все бизнес-процессы в точном соответствии с

организационной структурой компании и существующими процессами в ее деятельности. Таким образом, Оператор сможет избежать неприятных последствий внедрения новых программных систем, когда работу подразделений приходится «подстраивать» под новую систему, а, наоборот, сможет подстроить систему под себя.

Редактирование бизнес-процессов напоминает «конструктор» из блоков-состояний, через которые проходит процесс, и связей между ними. Администратор может настраивать эти состояния, создавать/удалять их, настраивать связи и последовательность состояний, а также порядок назначения ответственных лиц для выполнения тех или иных задач.

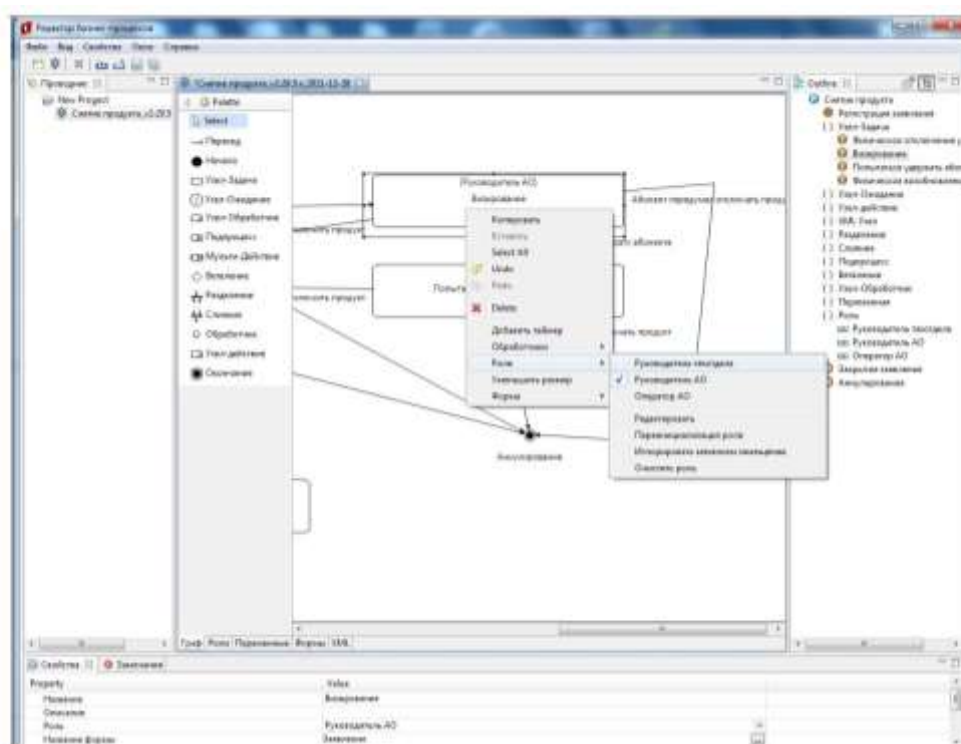


Рис.7 Редактор процессов. Выбор роли

Система АО поддерживает версию процессов, а также уведомляет всех участников процесса при любых изменениях в его логике.

Гибкое управление правами

В системе АО существуют стандартные типы учетных записей с определенными правами на чтение/запись/удаление данных. Администратор может гибко настраивать эти права, создавать новые типы учетных записей. Таким образом, система сможет

максимально точно приблизиться к существующему у Оператора разделению обязанностей и прав между сотрудниками, позволяя избежать ошибок и потери информации.

Заключение

Система АО является многофункциональным инструментом, который автоматизирует большое количество бизнес-процессов Оператора, связанных с обработкой заказов, управлением продажами и построению взаимоотношений с абонентами. Использование системы позволяет существенно ускорить эти процессы и использовать меньший человеческий ресурс. В конечном счете, это снижает издержки Оператора, у него появляется возможность расширять свой бизнес и клиентскую базу, повышать качество обслуживания и поддерживать его на соответствующем уровне, вводить новые услуги и продукты.

Система АО легко адаптируема под организационную структуру компании и ее процессную модель. Это повышает эффективность использования каждого модуля системы и уменьшает необходимость постпродажных доработок, позволяя в кратчайшие сроки развернуть решение на сети Оператора.

Интерфейс системы прост и удобен в использовании. Персоналу обычно достаточно базовых навыков владения ПК, чтобы быстро освоить основы работы с формами и инструментами системы АО.

Существует возможность интеграции системы АО с системой класса Assurance, например КТП (Комплексная Техническая Поддержка) от НТЦ «АРГУС». В этом случае можно организовать единую точку обращения абонентов при помощи Service Desk, и распределять вызовы по системам в зависимости от их категории (заявка на подключение услуги, жалоба на неисправность и др.).

АО может работать в комплексе с другими модулями от НТЦ «АРГУС» (например, КТП, АРГУС-ТУ, Аналитика, Product Lab), но в то же время поддерживает открытые программные интерфейсы для интеграции с системами (например, Billing или Inventory) от сторонних производителей.

О НТЦ АРГУС

Свою миссию мы видим в том, чтобы помочь операторам связи России и стран СНГ выйти на новый уровень качества обслуживания своих клиентов и обеспечить эффективное эксплуатационное управление любым типом телекоммуникационных услуг.

Среди наших клиентов: ОАО «Ростелеком», АК «Узбектелеком» (республика Узбекистан), ОАО «АКРОН», ОАО «Башинформсвязь», ЗАО «Компания ТрансТелеком», ОАО «Югрател», АО «Транстелеком» (республика Казахстан), ООО «Прометей», АО «KazTransCom» (республика Казахстан), АО Национальная Компания «Казсатнет» (республика Казахстан) и другие.

Мы объединяем полученный обширный опыт работы с крупнейшими российскими операторами вместе с современной концепцией Framework, чтобы обеспечить плавный эволюционный переход от исторически сложившихся служб эксплуатации к сквозной автоматизации бизнес процессов. Мы постоянно развиваем наши продукты, расширяя их функционал с учетом пожеланий наших клиентов, что позволяет нам предлагать актуальные программно-аппаратные средства, необходимые для решения практических задач современного Оператора связи, эксплуатирующего конвергентную сеть.

При создании наших продуктов мы используем самые современные методы и инструменты разработки, чтобы повысить их качество, одновременно со снижением стоимости, и предоставить клиентам комплексные сбалансированные решения, охватывающие все важнейшие области эксплуатационной деятельности. Продукты НТЦ АРГУС имеют Сертификаты Соответствия ОС-2-СУ-0429 от 24.05.2013 и РОСС.RU.ИФ60.К00019 от 08.08.2014.

Индивидуальный подход к каждому заказчику гарантирует построение комплекса OSS, удобного в работе и учитывающего все нюансы эксплуатационной деятельности.

Контакты:

197110, г. Санкт-Петербург,
ул. Красного Курсанта, 25, лит. Ж.
Телефон офиса: (812) 333-36-60
Факс: (812) 333-36-59
E-mail: office@argustelecom.ru