OMBRELLO: Единое рабочее место оператора Контакт Центра.

Совместить несовместимое: унификация разнородных информационных систем в составе единого интерфейса обслуживания клиентов

Автоматизация КЦ

**Стандартная
автоматизация
контакт центра
(ПО ЦОВ)**

Система
интерактивного
голосового
меню
(IVR) **50%**

Система
интеллектуального
распределения
вызовов **100%**

**Решается ли основная задача:
Защититься от потери клиентов из-за
длительного обслуживания или
невозможности предоставления
необходимого сервиса?**

Анализ экономической эффективности внедрения (2 этап).

Минимизация количества потерянных обращений в компанию

Крупные высокотехнологичные компании, телеком, банки, страховые фирмы, мультибрендовый ритейл - основные заказчики услуг КЦ

Количество потерянных вызовов до внедрения интеллектуального маршрутизатора

Особенности внедрения IVR

Прогноз: Организация сервисов автоматического обслуживания существенно уменьшит загруженность персонала КЦ и повысит лояльность клиентов.

1. Мобильные клиенты не хотят слушать длинное приветствие (оптимально 5-10с). Многоуровневое сложное меню автоинформатора воспринимается клиентом как отказ в обслуживании.

2. Компании, внедрившие IVR, обрабатывают только чуть более 15% звонков в автоматизированном режиме без участия сотрудников

Клиенты предпочитают живое общение с операторами получению информации от IVR

Типовые проблемы абонента контакт центра -

- **Дублирование обращения;**
- **Частые перенаправления к другим операторам;**
- **Неудовлетворительное качество предоставляемых данных**

При обращении абонента как правило раздражает, когда оператор, не имея возможности ответить на его вопрос, переадресует звонок менеджеру, который вновь задает те же вопросы.

Необходимо персонифицировать клиента, снабдить оператора информацией о клиенте, полученной из различных информационных систем и дать ему подсказки что делать.

Особенности организации входного трафика крупной компании (банковский сектор, страховой бизнес, телеком компании, ритейл и пр):

- Широкий спектр тем обращения;
- Необходимость получения и анализа информации из специализированных систем;
- Территориальная разрозненность подразделений компании;
- Возможность получения дохода, используя технологию Real-time-marketing, позволяющую оператору при звонке клиента сделать ему те или иные персональные предложения относительно выбора дополнительных услуг.

Проблемы работы с информацией

- Информации много, она сложная и разнородная (от финансовой до сугубо технической)
- Разные люди используют разную терминологию
- Информация обычно *плохо структурирована и быстро меняется* (какая версия документа последняя? какой документ правильный?)
- Информация часто представлена на нескольких языках
- Информация зависит от регионального деления

Очень высокие требования к квалификации сотрудников по обслуживанию клиентов.

Джентельменский набор:

- Скриптинг
- CRM
- База знаний (*iQ KM*)
- Система обучения (*iQ E-Learning*)
- Продуктовый каталог
- Интерфейс к биллингу/АБС
- Интерфейс управления услугами
- Данные из внешних систем

Автоматизация КЦ

**Основная (первоначальная) задача:
Защититься от потери клиентов из-за
длительного обслуживания или
невозможности предоставления
необходимого сервиса**

ЗООПАРК информационных систем

The image displays a complex web application interface, likely a CRM or ERP system for a telecommunications company. The interface is cluttered with multiple overlapping windows and panels. Key elements include:

- Search and Navigation:** A search bar at the top left with the URL `https://www.google.ru/?gfe_rd=cr&ei=iKhQVI2GJouH8QeOw4GwDw&gws_rd=ssl`. Below it, a navigation menu with options like "Главная", "Работа с клиентами", "Поиск абонента", "Операции", "Отчеты", "CRM", "Настройки", "Внешние системы", "Помощь", and "Выход".
- Client Information:** A central panel titled "Общество с ограниченной ответственностью 'Паритет ЛТД'" showing details for "Средний бизнес" and "Корп. сегмент: Medium B2B". It includes fields for "Фин. блокировка" (Нет), "Лицевой счет" (26053173), "Статус клиента" (Активен), and "Кодовое слово".
- Abonent List:** A table titled "Все абоненты" with columns for MSISDN, ЛК, Имя абонента, Тарифный план, Статус, and Дата активации. The table lists several active and blocked subscribers.
- Client Card:** A detailed view for "Шмарук Александр Николаевич" (790124035090) showing "Активен" status and "Причина смены стат.". It includes fields for "Рег. номер", "Основной" (37.69 руб.), "Л/С" (36568296), "Тип" (Бесконтракт), "Активен с" (24.01.2014), "Сумма" (37.69 руб.), "ТП клиента", "КС абонента", "Документ" (Паспорт иностр. гражд), "email" (mmm@gmail.com), "SIM" (89701205711001964), "Рекламная SMS", "PUK" (91974722), "Тип оплаты" (PREPAID), and "Трафик".
- Search and Filter:** A "Поиск клиентов" window with fields for "Регион", "MSISDN" (9994035090), "Городской номер", "ICC", and "Искать среди бывших владельцев MSISDN, городского номера, ICC".
- Left Panel:** A sidebar with "Первичная продажа - Редактирование ЭР" and "Знания | IQ Knowlec" tabs. It contains a "Данные клиента" section with fields like "Точка продаж" (426), "Адрес точки продаж", "Имя продавца" (Мария), "Имя агента" (426), and "Данные договора". Below it is a "Тип доступа" section with checkboxes for various access levels.
- Bottom Panel:** A "Сохраненные условия поиска" section with a table of search results. The table has columns for "Заголовок", "Тип", and "Регионы". One entry is "Вопросы и ответы по новым тарифам. Помощь в выборе тарифа" with "Совет" type and "Новосибирск" region.

Проблемы перенасыщенной информационной среды

- Для обслуживания используется несколько разнородных информационных систем, в которых:
 - информация может дублироваться и быть неконсистентной;
 - функционал может дублироваться;
 - клиент обладает разным набором идентификационных параметров;
 - оператор зачастую должен проходить отдельный процесс авторизации;
- Отсутствует консолидированное представление об эффективности обслуживания
- Сложность и высокая стоимость администрирования

Разнородность и неупорядоченность информационной среды, увеличивающие эксплуатационные расходы.

Ищем выход: инвентаризация, оптимизация, консолидация

- Сформировать **перечень информационных систем**, с которыми приходится работать операторам в процессе обслуживания клиента;
- Для каждой из информационных систем выделить **набор наиболее востребованных функций** и функций, которые могут потребоваться лишь в весьма специфичных ситуациях;
- сформировать **набор данных, однозначно идентифицирующих клиента**, а также параметров, необходимых в процессе обслуживания клиента;
- выстроить **«смысловые» группы** параметров и функциональных возможностей обслуживания клиентов
- определить **объем и технические возможности для интеграции** с каждой из используемых информационных систем

Первичная подготовка проведена, пора действовать!

Автоматизация КЦ

**Основная (первоначальная) задача:
Защититься от потери клиентов из-за
длительного обслуживания или
невозможности предоставления
необходимого сервиса**

ombrello

**Технология
одного
ОКНА**

Реализация

унифицированного
интерфейса к системам

Автоматизация сценариев
обработки обращений
клиентов Фиксация причин
обращения Рекомендатель-
ный механизм.

Использование
альтернативных каналов
обращения – SMS, e-mail,
Web-портал

Синхронизация
данных между
приложениями.
Быстрая интеграция
приложений.

Скриптинг

Разветвленные сценарии
работы операторов.
Персонализация общения
(автоподстановка параметров)

**iQ Knowledge
Management –
Система управления
знаниями.**

Корпоративный workflow
по управлению знаниями

**iQ E-learning –
Система
обучения**

Система
интерактивного
голосового
меню
(IVR) **50%**

Система
интеллектуального
распределения
вызовов **100%**

**Стандартная
автоматизация
контакт центра
(ПО ЦОВ)**

Инфологическая архитектура решения

Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

Сводная информация о клиенте

Поиск История Отчеты ▾ Обработка Заявок Обработка Тех.проблем Переходы ▾ Справка Василий Малыгин Выйти

SMS КМ Заметки ДП Заявка Абоненты Заккрыть карточку

Сухов Петр Сергеевич Авторизация
 Нет Да

79342123278 (1 из 2) **Активен**
Причина смены статуса

Регион: Москва	Гор. номер: 74952321170	Основной: 1,234.00 руб.	КС абонента: BigBang	PUK: 43232512
Л/С: 12300001	ТП абонента: Открытый город	Бонусный: 5,678.00 руб.	Документ: Паспорт РФ 4433 111111 выда	Тип оплаты: Предварительная
Тип: Бесконтрактный	Активен с: 26/11/2009 00:00	Льготный: 9,870.00 руб.	email: eremenko@nefeletro.com	Трафик: 1 GB
ТП клиента: Безлимит Плюс	Сх. бонусов: Накопительная 4	Сумма: 16,782.00 руб.	SIM: 11149923274929104422	
		*105: 100.00 руб.	Рекламная SMS: Нет	SMS при нуле: Нет

Услуги | **Абонент** | **Клиент** | **Лицевой счет** | **Комментарии** | **История обращений** | **Тех. проблемы** | **История**

Основное Сохранить Отменить

Тех. детализа...

Параметры шаблона		Активность абонента	
MSISDN:	79342123278 ⊕ Изменить	Дата регистрации:	25/11/2009 23:43 📅 Дата активации: 26/11/2009 00:00 📅
Городской номер:	74952321170 ⊕ Изменить	Дата первого звонка:	27/11/2009 04:03 📅 Последний вход в ЛК: 28/11/2009 08:06 📅
Тарифный план:	Открытый город ⊕ Изменить	SMS о нуле:	☐ Нет
Статус абонента:	Активен ⊕ Изменить	Схема бонусов:	Накопительная 4
Точка продажи:	Объект 452, ул. Нахимова д5	Объем трафика:	1 GB
Точка оформления:	Объект 452, ул. Нахимова д5	Категория надежности:	Высокая надежность
Диллер оформления:	ЗАО "БестТелеком"	Склонность к оттоку:	Маловероятно
Кодовое слово абонента:	BigBang ⊕ Изменить	Параметры аппарата	
Параметры SIM		IMEI:	35-209900-176148-1
Комутатор:	Преображенский 23221	Модель:	Samsung Galaxy S3 Модель: ▾
ICC:	11149923274929104422 ⊕ Изменить ⊕	Тип:	Samsung Galaxy S3
IMSI:			Samsung Galaxy S4
PUK:	43232512		Samsung Galaxy Note 3
PIN:	8878	PUK2:	36823287
		PIN2:	6454
		Согласие на предоставление доступа услугам связи другого оператора:	
		Рекламная SMS (Согласие на получение рекламной информации):	☐ Нет

Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

Подробная информация о клиенте

Поиск История Отчеты ▾ Обработка Заявок Обработка Тех.проблем Переходы ▾ Справка Василий Малыгин Выйти

SMS КМ Заметки ДП Заявка Абоненты Заккрыть карточку

Сухов Петр Сергеевич Авторизация
 Нет Да **79342123278 (1 из 2)** **Активен**
Причина смены статуса

Регион: Москва	Гор. номер: 74952321170	Основной: 1,234.00 руб.	КС абонента: BigBang	PUK: 43232512
Л/С: 12300001	ТП абонента: Открытый город	Бонусный: 5,678.00 руб.	Документ: Паспорт РФ 4433 111111 выда	Тип оплаты: Предварительная
Тип: Бесконтрактный	Активен с: 26/11/2009 00:00	Льготный: 9,870.00 руб.	email: eremenko@nefeletro.com	Трафик: 1 GB
ТП клиента: Безлимит Плюс	Сх. бонусов: Накопительная 4	Сумма: 16,782.00 руб.	SIM: 11149923274929104422	
		*105: 100.00 руб.	Рекламная SMS: Нет	SMS при нуле: Нет

Услуги | **Абонент** | **Клиент** | Лицевой счет | Комментарии | История обращений | Тех. проблемы | История

Основное | Тех. детализа...

Параметры шаблона	Активность абонента
MSISDN: 79342123278 ⊕ Изменить	Дата регистрации: 25/11/2009 23:43 ⌵ Дата активации: 26/11/2009 00:00 ⌵
Городской номер: 74952321170 ⊕ Изменить	Дата первого звонка: 27/11/2009 04:03 ⌵ Последний вход в ЛК: 28/11/2009 08:06 ⌵
Тарифный план: Открытый город ⊕ Изменить	SMS о нуле: ☐ Нет
Статус абонента: Активен ⊕ Изменить	Схема бонусов: Накопительная 4
Точка продажи: Объект 452, ул. Нахимова д5	Объем трафика: 1 GB
Точка оформления: Объект 452, ул. Нахимова д5	Категория надежности: Высокая надежность
Диллер оформления: ЗАО "БестТелеком"	Склонность к оттоку: Маловероятно
Кодовое слово абонента: BigBang ⊕ Изменить	Параметры аппарата
Параметры SIM	IMEI: 35-209900-176148-1
Комутатор: Преображенский 23221	Модель: Samsung Galaxy S3 Модель:
ICC: 11149923274929104422 ⊕ Изменить ⊕	Тип: Samsung Galaxy S3
IMSI:	Samsung Galaxy S4
PUK: 43232512	Samsung Galaxy Note 3
PIN: 8878	Согласие на предоставление доступа услугам связи другого оператора: ☐ Нет
	Рекламная SMS (Согласие на получение рекламной информации): ☐ Нет

Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

Управление услугами

Поиск История Отчеты ▾ Обработка Заявок Обработка Тех.проблем Переходы ▾ Справка Василий Малыгин Выйти

SMS КМ Заметки ДП Заявка Абоненты Заккрыть карточку

Сухов Петр Сергеевич Авторизация Нет Да **79342123278 (1 из 2)** Активен
Причина смены статуса

Регион: Москва	Гор. номер: 74952321170	Основной: 1,234.00 руб.	КС абонента: BigBang	PUK: 43232512
Л/С: 12300001	ТП абонента: Открытый город	Бонусный: 5,678.00 руб.	Документ: Паспорт РФ 4433 111111 выда	Тип оплаты: Предварительная
Тип: Бесконтрактный	Активен с: 26/11/2009 00:00	Льготный: 9,870.00 руб.	email: eremenko@nefeletro.com	Трафик: 1 GB
ТП клиента: Безлимит Плюс	Сх. бонусов: Накопительная 4	Сумма: 16,782.00 руб.	SIM: 11149923274929104422	
		*105: 100.00 руб.	Рекламная SMS: Нет	SMS при нуле: Нет

Услуги Абонтн Клиент Лицевой счет Комментарии История обращений Тех. проблемы История

Основное Сохранить Отменить

Тех. детализа...

Параметры шаблона		Активность абонента	
MSISDN:	79342123278 <input type="button" value="Изменить"/>	Дата регистрации:	25/11/2009 23:43 <input type="button" value=""/>
Городской номер:	74952321170 <input type="button" value="Изменить"/>	Дата первого звонка:	27/11/2009 04:03 <input type="button" value=""/>
Тарифный план:	Открытый город <input type="button" value="Изменить"/>	SMS о нуле:	☐ Нет
Статус абонента:	Активен <input type="button" value="Изменить"/>	Схема бонусов:	Накопительная 4
Точка продажи:	Объект 452, ул. Нахимова д5	Объем трафика:	1 GB
Точка оформления:	Объект 452, ул. Нахимова д5	Категория надежности:	Высокая надежность
Диллер оформления:	ЗАО "БестТелеком"	Склонность к оттоку:	Маловероятно
Кодовое слово абонента:	BigBang <input type="button" value="Изменить"/>	Параметры аппарата	
Параметры SIM		IMEI:	35-209900-176148-1
Комутатор:	Преображенский 23221	Модель:	Samsung Galaxy S3 <input type="button" value="Модель"/>
ICC:	11149923274929104422 <input type="button" value="Изменить"/>	Тип:	Samsung Galaxy S3
IMSI:			Samsung Galaxy S4
PUK:	43232512		Samsung Galaxy Note 3
PIN:	8878	PUK2:	36823287
		PIN2:	6454
		Согласие на предоставление доступа услугам связи другого оператора:	☐ Нет
		Рекламная SMS (Согласие на получение рекламной информации):	☐ Нет

Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

Управление финансами

Поиск История Отчеты ▾ Обработка Заявок Обработка Тех.проблем Переходы ▾ Справка Василий Малыгин Выйти

SMS КМ Заметки ДП Заявка Абоненты Заккрыть карточку

Сухов Петр Сергеевич Авторизация
 Нет Да 79342123278 (1 из 2) Активен
Причина смены статуса

Регион: Москва	Гор. номер: 74952321170	Основной: 1,234.00 руб.	КС абонента: BigBang	PUK: 43232512
Л/С: 12300001	Городской номер: Открытый город	Бонусный: 5,678.00 руб.	Документ: Паспорт РФ 4433 111111 выда	Тип оплаты: Предварительная
Тип: Бесконтрактный	Активен с: 26/11/2009 00:00	Льготный: 9,870.00 руб.	email: eremenko@nefeletro.com	Трафик: 1 GB
ТП клиента: Безлимит Плюс	Сх. бонусов: Накопительная 4	Сумма: 16,782.00 руб.	SIM: 11149923274929104422	
		*105: 100.00 руб. >	Рекламная SMS: Нет	SMS при нуле: Нет

Услуги | Абонент | Клиент | **Лицевой счет** | Комментарии | История обращений | Тех. проблемы | История

Основное Сохранить Отменить

Тех. детализа...

Параметры шаблона		Активность абонента	
MSISDN:	79342123278 <input type="button" value="Изменить"/>	Дата регистрации:	25/11/2009 23:43 <input type="button" value=""/>
Городской номер:	74952321170 <input type="button" value="Изменить"/>	Дата первого звонка:	27/11/2009 04:03 <input type="button" value=""/>
Тарифный план:	Открытый город <input type="button" value="Изменить"/>	SMS о нуле:	☐ Нет
Статус абонента:	Активен <input type="button" value="Изменить"/>	Дата активации:	26/11/2009 00:00 <input type="button" value=""/>
Точка продажи:	Объект 452, ул. Нахимова д5	Последний вход в ЛК:	28/11/2009 08:06 <input type="button" value=""/>
Точка оформления:	Объект 452, ул. Нахимова д5	Схема бонусов:	Накопительная 4
Диллер оформления:	ЗАО "БестТелеком"	Объем трафика:	1 GB
Кодовое слово абонента:	BigBang <input type="button" value="Изменить"/>	Категория надежности:	Высокая надежность
Параметры SIM		Склонность к оттоку:	Маловероятно
Комутатор:	Преображенский 23221	Параметры аппарата	
ICC:	11149923274929104422 <input type="button" value="Изменить"/>	IMEI:	35-209900-176148-1
IMSI:		Модель:	Samsung Galaxy S3 <input type="button" value="Модель"/>
PUK:	43232512	Тип:	Samsung Galaxy S3
PIN:	8878	Согласие на предоставление доступа услугам связи другого оператора:	Samsung Galaxy S4
		PUK2:	36823287
		PIN2:	6454
		Рекламная SMS (Согласие на получение рекламной информации):	☐ Нет

Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

Взаимодействие с клиентом

Поиск История Отчеты ▾ Обработка Заявок Обработка Тех.проблем Переходы ▾ Справка Василий Малыгин Выйти

SMS КМ Заметки ДП Заявка Абоненты Закрыть карточку

Сухов Петр Сергеевич Авторизация
 Нет Да 79342123278 (1 из 2) Активен
Причина смены статуса

Регион: Москва	Гор. номер: 74952321170	Основной: 1,234.00 руб.	КС абонента: BigBang	PUK: 43232512
Л/С: 12300001	ТП абонента: Открытый город	Бонусный: 5,678.00 руб.	Документ: Паспорт РФ 4433 111111 выда	Тип оплаты: Предварительная
Тип: Бесконтрактный	Активен с: 26/11/2009 00:00	Льготный: 9,870.00 руб.	email: eremenko@nefeletro.com	Трафик: 1 GB
ТП клиента: Безлимит Плюс	Сх. бонусов: Накопительная 4	Сумма: 16,782.00 руб.	SIM: 11149923274929104422	
		*105: 100.00 руб.	Рекламная SMS: Нет	SMS при нуле: Нет

Услуги | **Абонент** | **Клиент** | **Лицевой счет** | **Комментарии** | **История обращений** | **Тех. проблемы** | **История**

Основное Сохранить Отменить

Тех. детализа...

Параметры шаблона		Активность абонента	
MSISDN:	79342123278 + Изменить	Дата регистрации:	25/11/2009 23:43 ☰ Дата активации: 26/11/2009 00:00 ☰
Городской номер:	74952321170 + Изменить	Дата первого звонка:	27/11/2009 04:03 ☰ Последний вход в ЛК: 28/11/2009 08:06 ☰
Тарифный план:	Открытый город + Изменить	SMS о нуле:	☐ Нет
Статус абонента:	Активен + Изменить	Схема бонусов:	Накопительная 4
Точка продажи:	Объект 452, ул. Нахимова д5	Объем трафика:	1 GB
Точка оформления:	Объект 452, ул. Нахимова д5	Категория надежности:	Высокая надежность
Диллер оформления:	ЗАО "БестТелеком"	Склонность к оттоку:	Маловероятно
Кодовое слово абонента:	BigBang + Изменить	Параметры аппарата	
Параметры SIM		IMEI:	35-209900-176148-1
Коммутатор:	Преображенский 23221	Модель:	Samsung Galaxy S3 Модель:
ICC:	11149923274929104422 + Изменить +	Тип:	Samsung Galaxy S3
IMSI:			Samsung Galaxy S4
PUK:	43232512		Samsung Galaxy Note 3
PIN:	8878	PUK2:	36823287
		PIN2:	6454
		Согласие на предоставление доступа услугам связи другого оператора:	
		Рекламная SMS (Согласие на получение рекламной информации):	☐ Нет

Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

Инциденты и проблемы

Поиск История Отчеты ▾ **Обработка Заявок** **Обработка Тех.проблем** Переходы ▾ Справка Василий Малыгин Выйти

SMS КМ Заметки ДП Заявка Абоненты Закрыть карточку

Сухов Петр Сергеевич Авторизация 79342123278 (1 из 2) Активен

Нет Да Причина смены статуса

Регион: Москва	Гор. номер: 74952321170	Основной: 1,234.00 руб.	КС абонента: BigBang	PUK: 43232512
Л/С: 12300001	Город: Открытый город	Бонусный: 5,678.00 руб.	Документ: Паспорт РФ 4433 111111 выда	Тип оплаты: Предварительная
Тип: Бесконтрактный	Активен с: 26/11/2009 00:00	Льготный: 9,870.00 руб.	email: eremenko@nefeletro.com	Трафик: 1 GB
ТП клиента: Безлимит Плюс	Сх. бонусов: Накопительная 4	Сумма: 16,782.00 руб.	SIM: 11149923274929104422	
		*105: 100.00 руб.	Рекламная SMS: Нет	SMS при нуле: Нет

Услуги **Абонт** **Клиент** **Лицевой счет** **Комментарии** **История обращений** **Тех. проблемы** **История**

Основное Сохранить Отменить

Тех. детализа...

Параметры шаблона		Активность абонента	
MSISDN:	79342123278 + Изменить	Дата регистрации:	25/11/2009 23:43 [календарь] Дата активации: 26/11/2009 00:00 [календарь]
Городской номер:	74952321170 + Изменить	Дата первого звонка:	27/11/2009 04:03 [календарь] Последний вход в ЛК: 28/11/2009 08:06 [календарь]
Тарифный план:	Открытый город + Изменить	SMS о нуле:	☐ Нет
Статус абонента:	Активен + Изменить	Схема бонусов:	Накопительная 4
Точка продажи:	Объект 452, ул. Нахимова д5	Объем трафика:	1 GB
Точка оформления:	Объект 452, ул. Нахимова д5	Категория надежности:	Высокая надежность
Диллер оформления:	ЗАО "БестТелеком"	Склонность к оттоку:	Маловероятно
Кодовое слово абонента:	BigBang + Изменить	Параметры аппарата	
Параметры SIM		IMEI:	35-209900-176148-1
Комутатор:	Преображенский 23221	Модель:	Samsung Galaxy S3 Модель: [выбор]
ICC:	11149923274929104422 + Изменить +	Тип:	Samsung Galaxy S3
IMSI:			Samsung Galaxy S4
PUK:	43232512		Samsung Galaxy Note 3
PIN:	8878	Согласие на предоставление доступа услугам связи другого оператора:	
		PUK2:	36823287
		PIN2:	6454
		Рекламная SMS (Согласие на получение рекламной информации):	☐ Нет

Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

База Знаний

Поиск История Отчеты ▾ Обработка Заявок Обработка Тех.проблем Переходы ▾ Справка Василий Малыгин Выйти

SMS **КМ** Заметки ДП Заявка Абоненты Закрыть карточку

Сухов Петр Сергеевич Авторизация
 Нет Да 79342123278 (1 из 2) Активен
Причина смены статуса

Регион: Москва	Гор. номер: 74952321170	Основной: 1,234.00 руб.	КС абонента: BigBang	PUK: 43232512
Л/С: 12300001	ТП абонента: Открытый город	Бонусный: 5,678.00 руб.	Документ: Паспорт РФ 4433 111111 выда	Тип оплаты: Предварительная
Тип: Бесконтрактный	Активен с: 26/11/2009 00:00	Льготный: 9,870.00 руб.	email: eremenko@nefeletro.com	Трафик: 1 GB
ТП клиента: Безлимит Плюс	Сх. бонусов: Накопительная 4	Сумма: 16,782.00 руб.	SIM: 11149923274929104422	
		*105: 100.00 руб.	Рекламная SMS: Нет	SMS при нуле: Нет

Услуги | **Абонт** | **Клиент** | **Лицевой счет** | **Комментарии** | **История обращений** | **Тех. проблемы** | **История**

Основное Сохранить Отменить

Тех. детализа...

Параметры шаблона		Активность абонента	
MSISDN:	79342123278 + Изменить	Дата регистрации:	25/11/2009 23:43 ☰ Дата активации: 26/11/2009 00:00 ☰
Городской номер:	74952321170 + Изменить	Дата первого звонка:	27/11/2009 04:03 ☰ Последний вход в ЛК: 28/11/2009 08:06 ☰
Тарифный план:	Открытый город + Изменить	SMS о нуле:	☐ Нет
Статус абонента:	Активен + Изменить	Схема бонусов:	Накопительная 4
Точка продажи:	Объект 452, ул. Нахимова д5	Объем трафика:	1 GB
Точка оформления:	Объект 452, ул. Нахимова д5	Категория надежности:	Высокая надежность
Диллер оформления:	ЗАО "БестТелеком"	Склонность к оттоку:	Маловероятно
Кодовое слово абонента:	BigBang + Изменить	Параметры аппарата	
Параметры SIM		IMEI:	35-209900-176148-1
Комутатор:	Преображенский 23221	Модель:	Samsung Galaxy S3 Модель: ▾
ICC:	11149923274929104422 + Изменить +	Тип:	Samsung Galaxy S3
IMSI:			Samsung Galaxy S4
PUK:	43232512		Samsung Galaxy Note 3
PIN:	8878	PUK2:	36823287
		PIN2:	6454
		Согласие на предоставление доступа услугам связи другого оператора:	☐ Нет
		Рекламная SMS (Согласие на получение рекламной информации):	☐ Нет

Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

Персональные отчеты

Поиск История **Отчеты** Обработка Заявок Обработка Тех.проблем Переходы Справка Василий Малыгин Выйти

SMS КМ Заметки ДП Заявка Абоненты Закрыть карточку

Сухов Петр Сергеевич Авторизация
 Нет Да **79342123278 (1 из 2)** **Активен**
Причина смены статуса

Регион: Москва	Гор. номер: 74952321170	Основной: 1,234.00 руб.	КС абонента: BigBang	PUK: 43232512
Л/С: 12300001	Город: Открытый город	Бонусный: 5,678.00 руб.	Документ: Паспорт РФ 4433 111111 выда	Тип оплаты: Предварительная
Тип: Бесконтрактный	Активен с: 26/11/2009 00:00	Льготный: 9,870.00 руб.	email: eremenko@nefeletro.com	Трафик: 1 GB
ТП клиента: Безлимит Плюс	Сх. бонусов: Накопительная 4	Сумма: 16,782.00 руб.	SIM: 11149923274929104422	
		*105: 100.00 руб.	Рекламная SMS: Нет	SMS при нуле: Нет

Услуги	Абонт	Клиент	Лицевой счет	Комментарии	История обращений	Тех. проблемы	История
---------------	--------------	---------------	---------------------	--------------------	--------------------------	----------------------	----------------

Основное Сохранить Отменить

Тех. детализа...

Параметры шаблона		Активность абонента	
MSISDN:	79342123278 Изменить	Дата регистрации:	25/11/2009 23:43
Городской номер:	74952321170 Изменить	Дата первого звонка:	27/11/2009 04:03
Тарифный план:	Открытый город Изменить	SMS о нуле:	☐ Нет
Статус абонента:	Активен Изменить	Дата активации:	26/11/2009 00:00
Точка продажи:	Объект 452, ул. Нахимова д5	Последний вход в ЛК:	28/11/2009 08:06
Точка оформления:	Объект 452, ул. Нахимова д5	Схема бонусов:	Накопительная 4
Диллер оформления:	ЗАО "БестТелеком"	Объем трафика:	1 GB
Кодовое слово абонента:	BigBang Изменить	Категория надежности:	Высокая надежность
Параметры SIM		Склонность к оттоку:	Маловероятно
Комутатор:	Преображенский 23221	Параметры аппарата	
ICC:	11149923274929104422 Изменить	IMEI:	35-209900-176148-1
IMSI:		Модель:	Samsung Galaxy S3 Модель:
PUK:	43232512	Тип:	Samsung Galaxy S3
PIN:	8878	Согласие на предоставление доступа услугам связи другого оператора:	Samsung Galaxy S4
		PUK2:	36823287
		PIN2:	6454
		Рекламная SMS (Согласие на получение рекламной информации):	☐ Нет

Преимущества единого рабочего места оператора рабочего центра

- Единая точка доступа к необходимым для обслуживания данным и функционалу
- Единый подход к решению пользовательского интерфейса – снижение времени на обучение, повышение интуитивной понятности решения
- Больше не нужно переключаться между окнами нескольких приложений
- Ниже риск человеческой ошибки и обслуживания «не того» клиента
- Ниже требования к типовой конфигурации АРМ (одно веб-приложение, вместо нескольких разнородных приложений, конкурирующих за вычислительные ресурсы)
- Сокращение трудозатрат на администрирование пользователей, быстрота внесения изменений
- Возможность расширения за счет подключения новых информационных систем

Выигрыш: клики, время обслуживания, материальные ресурсы, человеческий капитал

Ombrello

результаты по внедрению пилотной версии для поддержки бизнес процессов единого контакт центра оператора сотовой связи в России (38М абонентов)

Снижение стоимости контакта с клиентами за счет использования альтернативных каналов

Увеличение объема дополнительных продаж

Снижение числа ошибочных ответов

Уменьшение числа эскалаций

Отчеты и аналитика по типам обращений, статистике работы операторов

OMBRELLO

Снижение времени ожидания на линии на **24%**
(с 65 до 55 секунд)

Увеличение количество обращений решенных на первом уровне поддержки на **20%**

Сокращение времени обслуживания клиента на **10%**

Повышение качества работы операторов

Снижение сроков обучения операторов КК, возможность использования персонала с более низким уровнем квалификации

Персонализация взаимодействия с клиентами

**Ombrello + iQ KM =
НЕТ информационному хаосу**

для 40% абонентов время ответа оператора составляет менее 30 секунд

Ваши вопросы

Другие наши решения:

- База знаний iQ KM
- Система обучения iQ E-Learning
- Личные кабинеты B2C, B2B и M2M
- Системы продаж и обслуживания для дилеров
- CRM для B2B отдела продаж

Игорь Гаранин, Максим Лапшинов
ООО «МАСС МО» г. Москва
Тел. +7 495 225 8687
info@massmo.ru