



Ombrello

Unified Workplace of Contact Center Agent & Contact Center Optimization

- Data / Information Silo

- Wide range of request topics
- Industry complexity
- Unstructured information stored in various sources (hard to find and use)
- Different terminology used across the company structure
- Dynamic nature of the information (new products and offers appear)

Result:

Extensive training required that consumes time and resources



Contact Center Evolution Problems



- IT Silo

Multiple Business Support Systems concurrently used by CSR:

- CRM
- Billing
- Trouble Tickets
- Product / Service Catalog
- Email
- etc.

Result:

Customer service representative gets lost among multiple screens, user IDs etc.



Contact Center Evolution Problems



- Implications for Customer Service

- Increased service time
- Repeated transfer to 2nd Line Support and other departments
- Erroneous recommendations
- No tracking of previous interactions with the customer

Result:

Dissatisfied customers



Ombrello – Unified Workplace of Contact Center Agent



- **Ombrello** – enables integration of diverse information systems with various APIs into a unified workplace of a customer service representative providing single access point to all required data and functions

Benefits:

- Reducing time needed to process customer requests
- Avoiding incorrect replies
- Decreasing escalation rates to the second- and third-line support levels
- Supporting sales, up- and cross-sales
- Providing reports and analytics on the customer requests, agent statistics etc.
- Managing customer tariffs and services
- Supporting customer interaction and communications

Ombrello: Main Functions (1)

- Acquisition of required customer data when taking the call (customer name, balance, address, tariff, services and other parameters crucial for high quality customer service)
- Integration with Call Center systems, IVR, Billing, Product Catalog and other technical systems
- Registering customer requests and viewing customer interaction history
- Customer communications via SMS including customer communications history
- Up-sales proposition based on customer parameters and previous customer interactions

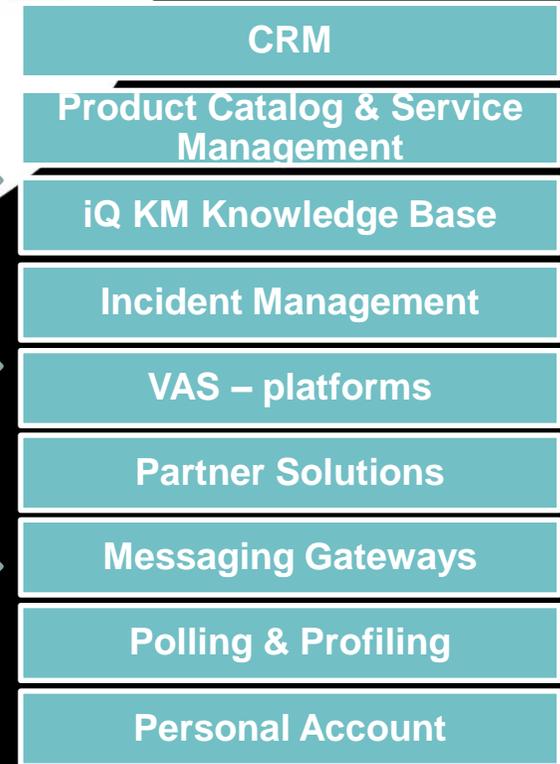
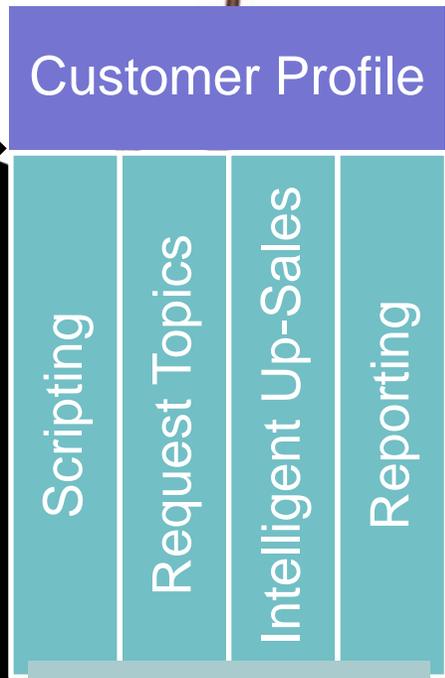


Ombrello: Main Functions (2)



- Registering and processing **customer claims** including customer notification on claim resolution
- Creating and tracking **technical incidents** reported by customers
- **Managing tariffs and services** (activating, deactivating services, changing tariffs, modifying service parameters etc.)
- **Reports and analytics** on customer requests, agent working statistics etc.
- Ability to work in a **multi-language and geographically distributed environment**
- **Secure working environment** with complex access control and audit trail

Ombrello Architecture



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

SMS KM Заметки ДП Заявка Абоненты
Закреть карточку

Сухов Петр Сергеевич

Регион: **Москва** Гор. номер: **74952321170**

Л/С: **12300001** ТП абонента: **Открытый город**

Тип: **Бесконтрактный** Активен с: **26/11/2009 00:00**

ТП клиента: **Безлимит Плюс** Сх. бонусов: **Накопительная 4**

Авторизация

Нет Да

79342123278 (1 из 2)

Активен

Причина смены статуса

Основной:	1,234.00 руб.
Бонусный:	5,678.00 руб.
Льготный:	9,870.00 руб.
Сумма:	16,782.00 руб.
*105:	100.00 руб.>

КС абонента:	BigBang	PUK:	43232512
Документ:	Паспорт РФ 4433 111111 выда	Тип оплаты:	Предварительная
email:	eremenko@nefeletro.com	Трафик:	1 GB
SIM:	11149923274929104422		
Рекламная SMS:	Нет	SMS при нуле:	Нет

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

Основное

Тех. детализа...

Сохранить Отменить

Параметры шаблона

MSISDN: **79342123278** ⊕ Изменить

Городской номер: **74952321170** ⊕ Изменить

Тарифный план: **Открытый город** ⊕ Изменить

Статус абонента: **Активен** ⊕ Изменить

Точка продажи: **Объект 452, ул. Нахимова д5**

Точка оформления: **Объект 452, ул. Нахимова д5**

Диллер оформления: **ЗАО "БестТелеком"**

Кодовое слово абонента: **BigBang** ⊕ Изменить

Активность абонента

Дата регистрации: **25/11/2009 23:43** 📅 Дата активации: **26/11/2009 00:00** 📅

Дата первого звонка: **27/11/2009 04:03** 📅 Последний вход в ЛК: **28/11/2009 08:06** 📅

SMS о нуле: Нет

Схема бонусов: **Накопительная 4**

Объем трафика: **1 GB**

Категория надежности: **Высокая надежность**

Склонность к оттоку: **Маловероятно**

Параметры аппарата

IMEI: **35-209900-176148-1**

Модель: **Samsung Galaxy S3** Модель: ▾

Тип: **Samsung Galaxy S3**

Согласие на предоставление доступа услугам связи другого оператора: **Samsung Galaxy S4**

Samsung Galaxy Note 3

Рекламная SMS (Согласие на получение рекламной информации): Нет

Параметры SIM

Комутатор: **Преображенский 23221**

ICC: **11149923274929104422** ⊕ Изменить ⊕

IMSI:

PUK:	43232512	PUK2:	36823287
PIN:	8878	PIN2:	6454

Ombrello: Registering Customer Requests

Поиск История Отчеты ▾ Обработка Заявок Обработка Тех.проблем Переходы ▾ Справка

SMS | КМ | **Заметки** | ДП | Заявка | Переход в ЛК абонента

Заметки ✕

Абонент: 79024035090 ↻

Регистрация заметок

Введите причину обращения (мин 3 символов) ✕ Свернуть

Название/Причина	Инф.	Техн.	Тариф	Прод.	Адм.
▶ Абонентское обслуживание					
▶ Обслуживание корпоративных клиентов					
▶ Вопросы по несуществующим продуктам					
▶ Расторжение					
▶ Удержание					
▶ Перенос номера между операторами (MNP)					<input type="checkbox"/>
▶ Вопрос абонента не решен					
▲ Прочее					
Вопросы о владельце контракта и его данных					<input type="checkbox"/>
Дата первого звонка/Дата активации					<input type="checkbox"/>
Время на данный момент					<input checked="" type="checkbox"/>

Зарегистрированные заметки

Причина	Категория	MSIDN	Комментарий	!	SMS
Время на данны...	Инф.	79024035090		!	✓ ✕

Страница 1 из 1 ↻

Ombrello: Sending SMS (Template Based)

Поиск История Отчеты ▾ Обработка Заявок Обработка Тех.проблем Переходы ▾ Справка

SMS KM Заметки ДП Заявка | Переход в ЛК абонента

SMS

Абонент: 79024035090

Отправитель:
Tele2

Шаблон сообщения
Введите название шаблона (мин 3 символа)

m.tele2.ru

Причина обращения:
Контент на базе GPRS

Категория причины:
Информирование

Текст сообщения: Осталось знаков: 52 из 70

WAP портал - мобильный информационно-развлекательный интерактивный портал. Воспользоваться порталом можно, используя ссылку wap.tele2.ru. Для доступа на мобильный портал Вы можете использовать мобильный телефон, настроенный для использования услуг internet. Автоматические настройки можно получить, позвонив по бесплатному номеру 679. Стоимость, приобретаемого контента указывается на странице загрузки контента. Стоимость просмотра и загрузки информации оплачивается в соответствии с Вашим тарифным планом.

Знаков: 508 из 700

Сейчас Выбрать время

Время клиента

Отправить немедленно

Период молчания (время клиента):
21:00 - 9:00

Поиск История Отчеты ▾ Обработка Заявок Обработка Тех.проблем Переходы ▾ Справка

SMS КМ Заметки **ДП** Заявка | Переход в ЛК абонента

Доп продажи ✕

Абонент: 79024035090 ↻

Регион: **Краснод**
 Л/С: **3656829**
 Тип: **Бесконтр**
 ТП клиента: -

Заметки

SMS

Доп. продажа

Заявки

Пакет интернета + - ✓

Черный + - ✓

(Для абонентов из Зоны 3G). Я Вижу, Вы активно пользуетесь Интернет услугами, хотели бы тратить на Интернет меньше? Вы хотели бы экономить на Интернет трафике? Для комфортного использования 3G рекомендую Вам подключить тариф Черный, в котором за абон. плату 80 рублей в месяц Вы получаете безлимитные звонки внутри сети, 200 минут на Tele2 Россия и 500 Мб интернета на 30 дней. Вам интересно такое предложение? Давайте я расскажу Вам подробнее, если предложение Вам понравится, подключим тариф сейчас.

Очень черный + - ✓

Везде Ноль + - ✓

Поль в сети + - ✓

Все ДП (29)

Зарегистрированные ДП

Причина Обращения	MSISDN			

Страница 1 из 1

Поиск История Отчеты Обработка Заявок **Обработка Тех.проблем** Переходы Справка Открыть Окно Вызовов Администратор Выйти

Технические проблемы

Регион: Начало: За: День Статус: Причина: Категория: Обсуждение: Очистить Искать

Название: с: 28/03/201 по: 29/03/201

Автор: Окончание: За: День с: 28/03/201 по: 29/03/201

По всем полям:

Комментарии:

Новые проблемы Открытые проблемы Все проблемы Создать проблему

Номер	Название	Регион	Города	Начало	Окончание	Заметки	Объект	Автор	Статус
15121	"ТАРИФИКАЦИЯ" Абонентская плата списалась за тарифы линейк...	Архангельск	Архангельская ...	29/03/2016 15:19		5 (5)		Махмудова Викт...	Открытая
15120	"СЕТЬ" отсутствие всех видов сервиса	Краснодар, Кра...	ст. Гривенская ...	29/03/2016 14:39		1 (1)	KR0737 KR0737 ...	Соломахин Анд...	Открытая
15119	"СЕТЬ" поиск сети , ухудшение качества связи.	Курск	п. Моква	29/03/2016 14:27		0 (0)		Соломахин Анд...	Открытая
15118	"СЕТЬ" Поиск сети, ухудшение качество связи, отсутствие всех сер...	Тверь	г. Конаково	29/03/2016 13:35		0 (0)	BC-54 (Cell_ID=...	Гончарова Ири...	Открытая
15117	"СЕТЬ" Поиск сети, ухудшение качества связи в г. Каменка, г. Мок...	Пенза NEW	г. Каменка, г. М...	29/03/2016 13:30		0 (0)	BTS	Долгова Оксан...	Открытая
15116	«USSD» при наборе команды *155*0# на ТП Черный 10_2015 и Че...	Иркутск NEW	Иркутская обл.	29/03/2016 13:16		3 (3)	Продукт	Старченко Анна...	Открытая
15115	"ТЕЛЕФОНИЯ" не совершить звонок на ГТС респ.Бурятия	Улан-Удэ NEW		29/03/2016 12:27		66 (66)		Огородникова К...	Открытая
15113	"СЕТЬ" временное ограничение всех видов сервиса	Белгород	н.п. Красное и К...	29/03/2016 11:10		1 (1)	BC 63	Соломахин Анд...	Открытая
15114	СЕТЬ/Internet" Плановая модернизация оборудования/SWAP в г.Т...	Иркутск NEW	г. Тайшет	29/03/2016 11:08		13 (13)	BSS	Огородникова К...	Открытая
15112	"СЕТЬ" Поиск сети, ухудшение качества связи в г. Сергач, ул. Выез...	Нижний Новгор...	г. Сергач, ул. В...	29/03/2016 11:05		0 (0)	BTS	Долгова Оксан...	Открытая

Страница 1 из 11 1 - 10 из 101

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА 15116 Статус: Открытая

Ошибочная проблема Завершить проблему Изменить

Шаблон: Без шаблона

Название: «USSD» при наборе команды *155*0# на ТП Черный 10_2015 и Черный

Регион(ы): Иркутск NEW Город(а): Иркутская обл.

Краткое описание: USSD / Прочие команды

Причина: Команды самообслужива

Заметки: Категория: Техническая проблема

Дата 29/03/2016 13:17 Время 29/03/2016 13:16 Начало

Страница 1 из 1

Advantages of a unified working place for Contact Center Agents

- Single access point to all data and functions required for customer service
- Single approach to user interface design – less time to get trained, intuitive interface
- No more switching between the screens of multiple applications
- Lower requirements to agent workstation (single web application instead of concurrently running web- and client-based applications)
- Lower efforts on user administration, quick changes implementation
- Extensibility by integrating additional systems

Deployment in the contact center of a Russian mobile operator (38M+ subscribers)

- **Results:**

- Customer waiting time **reduced by 24 %** (from 65 to 55 seconds)
- First call resolution rate **increased by 20 %**
- Customer handling time **reduced by 10%**
- Up-sales volume has been increased
- Cost per contact has been decreased
- Training time has been reduced along with requirements to operator qualification
- 40% of calls resolved within 30 seconds

- **iQ Knowledge Management System (iQ KM)**
 - Providing information support to Customer Service Agents
 - Ensuring correct and up-to-date knowledge
 - Decreasing requirements to CSR skill level
- **iQ Learning Management System (iQ LMS)**
 - Radically reducing training duration
 - Initial & supporting training
 - Regular CSR evaluation & attestation
- **Contact Center Audit & Optimization Services**
 - Customer Service processed audit
 - Customer retention management
 - Contact Center Optimization



Customer Service & Retention



Based on the best industry practices, MASS Group provides:

- In-depth analysis of current customer relation management processes
- Strategies for customer relation management improvement
- Information and consulting services for both prospect and existing customers
- Cross-sale and up-sale management support
- Customer retention management, including
 - Passive customer retention on-line & off-line
 - Pro-active customer management
 - Customer satisfaction management
 - Customer win-back management



Contact Center Optimization



MASS Group has accumulated extensive telco industry experience in creating, upgrading and optimizing Contact Centers, including:

- Contact Center functions
- Contact center business processes
- Communication channels used
- Key performance indicators
- Call routing
- Software systems
- Etc.



About MASS Group

- Independent, privately owned company with 10+ years of industry experience.
- Headquarters in Moscow (Russia), offices in Italy and Bulgaria
- Over 30+ projects successfully completed in several countries across the CIS, Western Europe and Middle East.
- Over 30+ qualified software engineers with extensive industry background.
- Key expertise areas:
 - Full-cycle development of J2EE and PHP/Drupal-based customer-specific web-enabled solutions for telco businesses
 - Full-cycle implementation of own and third-party BSS and OSS for telco businesses
 - Comprehensive 24/7 technical support of own and third-party solutions
 - BSS / OSS consulting projects for telco businesses



Tel. +7 495 225 8687

Fax +7 495 225 8500

info@massmo.ru

General Director

Igor Garanin

Mob.: +7 909 900 7789

Skype: igaranin

igaranin@massmo.ru

Product Manager

Maxim Lapshinov

Mob.: +7 905 784 0285

Skype: max.lapshinov

maxim.lapshinov@massmo.ru