

Виталий Никулин, коммерческий директор ООО «НТЦ «Аргус»:

«Создание единого OSS-ландшафта – важная задача, стоящая перед оператором связи на пути к автоматизации бизнес-процессов, особенно при ориентированности бизнеса на управление пользовательским опытом (Client Experience Management, CEM). Концепция CEM новая для отрасли телекоммуникаций, но потребность в ней возрастает с усилением конкуренции между операторами в борьбе за клиента. Отношения пользователя и провайдера услуг меняются: если еще недавно оценку качества услуг производил, на базе объективных внутренних показателей, оператор, то теперь это делает клиент, основываясь на субъективном взгляде извне.

Поэтому операторы стремятся к тому, чтобы каждый опыт их общения с клиентом был положительным, и ключевым показателем эффективности становится субъективная удовлетворенность абонента.

Являясь глобальной стратегией, CEM подразумевает внедрение новых инструментов и новые правила использования уже имеющихся OSS. В решениях НТЦ «Аргус» заложены функции для организации CEM.

Так, для автоматизации процессов устранения неисправности на сети оператора в продуктовой линейке предлагается система «Аргус-КТП» (комплексная техническая поддержка). Она способна за один контакт собрать информацию

об инциденте, аккумулировать историю взаимодействия с абонентом и мгновенно выдать ему сведения о повреждениях, сроках устранения неполадок и прочем. Задачи, требующие взаимодействия абонента с монтажными бригадами, передаются в систему управления рабочим временем сотрудников оператора «Аргус-WFM». Эта система обеспечивает индивидуальный график выполнения работ и пунктуальность исполнителей. «Аргус-WFM» помогает выбрать сотрудника, обладающего навыками, необходимыми для решения конкретной задачи, а также составить расписание, удобное клиенту и оптимальное с точки зрения исполнителя. По завершении работ

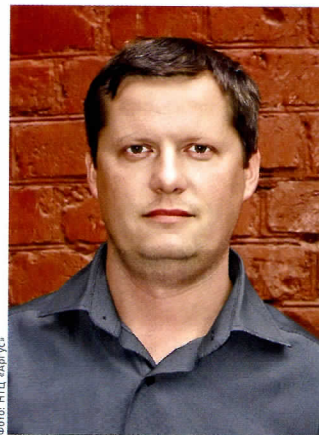


фото: НТЦ «Аргус»

система позволяет отследить, насколько эффективно сотрудник решил поставленную задачу и был ли опыт абонента положительным.

Управление пользовательским опытом затрагивает множество бизнес-процессов. Последовательность в их автоматизации даст оператору возможность эффективно управлять CEM и завоевывать лояльность клиентов».