

Техническая поддержка – фундамент лояльности клиента

Кирилл СИЗЮХИН,
аналитик НТЦ «Аргус»

Михаил ФЕНОМЕНОВ,
технический координатор
НТЦ «Аргус»

Успешный оператор связи не только продает телекоммуникационные услуги, но и обеспечивает качество их предоставления – для создания конкурентных преимуществ или в рамках соглашения об уровне обслуживания (SLA). Вне зависимости от наличия у оператора методов и технологий обеспечения QoS, всегда неизбежно возникают инциденты – события, которые связаны с нарушением SLA, обусловленным человеческим фактором, несовершенством телекоммуникационных технологий, форс-мажорными ситуациями и т. п.

Чтобы нивелировать влияние инцидентов на лояльность клиентов, нужно организовать совместную работу технического персонала над разрешением инцидентов и устранением вызвавших их проблем. Для достижения этой цели сегодня используются специализированные программно-аппаратные средства. Одно из них – система комплексной технической поддержки от НТЦ «Аргус» (АРГУС-КТП).

АРГУС-КТП – это решение, в котором, с одной стороны, воплощена лучшая практика международных концепций ITSM и NGOSS, с другой – учтены структура и технологические особенности российских операторов связи.

АРГУС-КТП

Система АРГУС-КТП предназначена для поддержки и автоматизации процессов приема клиентских обращений, консультирования абонентов, регистрации и диагностики инцидентов и организации работ по устранению неисправностей на сети оператора. Системой оснащаются рабочие места разных специалистов, имеющих отношение к разрешению инцидентов. Таким образом, с помощью АРГУС-КТП может быть

организовано несколько линий технической поддержки, осуществляющих контакт с заказчиком, диагностику проблемы и последующее устранение неисправности в конкретном технологическом домене (см. рисунок).

Преимущества и ВОЗМОЖНОСТИ

АРГУС-КТП организует централизованную техническую поддержку, в которую клиент может обратиться по всем вопросам. Обычно с увеличением количества услуг, сервисных платформ и регионов присутствия расширяется спектр средств, используемых специалистом технической поддержки, – клиентское ПО систем биллинга, технического учета, call-центра, удаленного тестирования, консоли подключения к оборудованию и т. п. В АРГУС-КТП эти функции интегрируются и унифицируются в едином интерфейсе, в котором специалисту доступна информация о клиенте и предоставляемых ему услугах, собранная из разных источников: одной или нескольких систем технического учета, биллинговой системы, системы сбора аварийной сигнализации и т. д.

С рабочего места АРГУС-КТП можно проводить тестирование услуг и ресурсов. Благодаря системе

взаимодействия с оборудованием сотрудник может запускать автоматические тесты услуг, проверяя корректность настроек на оборудовании, участвующем в их предоставлении, а также индивидуальные тесты и измерения активного и пассивного оборудования.

АРГУС-КТП поддерживает различные удобные варианты контакта с абонентом. Заявка может быть оформлена при личном обращении клиента или по телефону. В случае интеграции системы в корпоративный портал клиенты получают возможность отправлять заявки из личного кабинета на сайте оператора. Зарегистрировать инцидент может также технический персонал, обнаруживший его, но не имеющий компетенции для устранения неисправности. АРГУС-КТП автоматически регистрирует проблемы с оборудованием на основании полученных критических аварийных сообщений.

АРГУС-КТП исключает дублирование операций и действий. При переходе процесса из одного подразделения оператора в другое система автоматически идентифицирует абонента, отображает информацию о нем и его услугах, информацию об инциденте, включающую уже собранные технические подробности, проведенные тесты, выполненные работы и т. п.

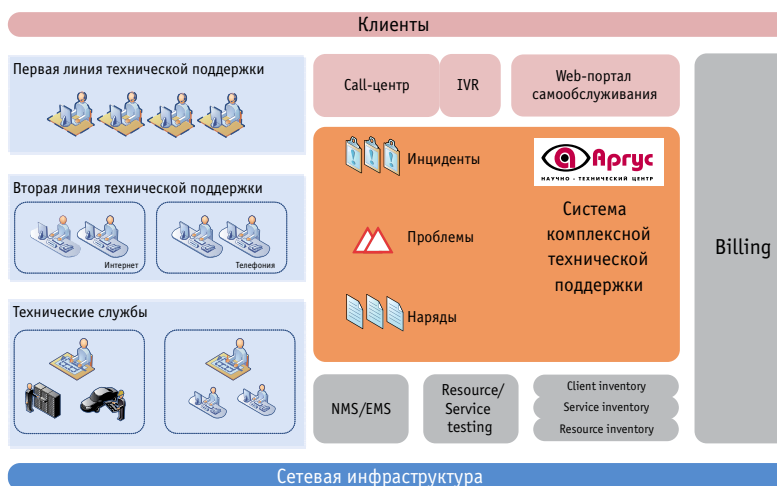
АРГУС-КТП ассоциирует дублирующиеся обращения с уже известными неисправностями, исключая таким образом повторение процесса диагностики инцидентов, имеющих одинаковую причину. АРГУС-КТП интегрируется с системой технического учета (например, АРГУС-ТУ), отражающей взаимосвязь ресурсов и услуг, за счет чего прослеживается, какие клиентские услуги затрагивает неисправность отдельного ресурса.

АРГУС-КТП позволяет гибко настраивать группы пользователей системы, их права, атрибуты, области компетенции. Благодаря этому жизненный цикл обращения, зарегистрированного в системе, может

быть организован так, чтобы обращение на каждом шаге автоматически попадало специалисту, имеющему компетенцию для его обработки.

Система имеет web-интерфейс, что снижает требования к организации рабочих мест персонала технической поддержки.

АРГУС-КТП предлагает эволюционный подход к развитию технической поддержки. Разработана и апробирована методология поэтапного внедрения, позволяющая с минимальными изменениями существующего регламента и используемых инструментов осуществлять модернизацию процессов технической поддержки. На первом этапе выполняются конвертация данных и интеграция с существующими ИТ-системами, а также создание и настройка необходимых справочников (типов инцидентов, известных ошибок и т. п.), учитывающих существующий регламент обработки инцидентов. На втором этапе организуется опытная эксплуатация системы с ограниченной функциональностью. Собранные замечания устраняются на третьем этапе, после чего производится запуск системы в промышленную эксплуатацию.



Системный подход к автоматизации

В АРГУС-КТП аккумулирован более чем десятилетний опыт НТЦ «Аргус» по созданию систем OSS для российского рынка. НТЦ предлагает комплексное решение, которое охватывает домены ТФОП и NGN, автоматизирует процессы поддержки услуги – от приема обращения клиента или аварийного сообщения до проведения монтажно-восстановительных работ – и

готово интегрироваться с имеющимися у оператора ИТ-системами. Кроме того, «Аргус» предлагает предынтегрированный с КТП ассортимент OSS/BSS-систем как собственной разработки, так и от своих партнеров.

Система КТП является ключевым решением для клиент-ориентированного оператора, поскольку известно, что пользователю важно не столько отсутствие инцидентов, сколько отношение к инциденту со стороны поставщика услуг. ■

www.argustelecom.ru