

Несколько слов о системах класса Fulfillment

Александр Гольдштейн, генеральный директор НТЦ АРГУС, к.т.н., доцент СПбГУТ им. проф. М.А. Бонч-Бруевича

Виталий Никулин, коммерческий директор НТЦ АРГУС

Екатерина Тарасюк, аналитик НТЦ АРГУС

Хоть термин Fulfillment хорошо знаком российскому телеком-сообществу, сами решения этого класса только начинают занимать свое место в ряду таких систем, как биллинг, технический учет, мониторинг, CRM. Поэтому мы решили немного порассуждать об этой области на страницах журнала и начнем с ответа на вопрос: для чего предназначены решения Fulfillment?

CRM – это только отправная точка

Взаимоотношения с клиентами – это визитная карточка, лицо телекоммуникационного оператора. Именно по впечатлению, остающемуся у клиента после диалога с ним, и складывается восприятие компании. Поэтому тратится большое количество ресурсов на обучение персонала, непосредственно работающего с абонентами и потенциальными клиентами, продумываются единые стандарты обслуживания, внедряются дорогостоящие системы CRM.

Особенно актуален вопрос единых стандартов для крупных, географически распределенных компаний, у которых есть целая сеть региональных филиалов, раскинутая по территории страны (стран). **Важно поддерживать репутацию клиентоориентированного оператора во всех уголках области покрытия и в любых точках соприкосновения с клиентами.** Для этого CRM-система должна быть одинаково настроена во всех подразделениях крупной телекоммуникационной компании.

Однако внедрение универсальной CRM-системы не обеспечивает автоматически позитивной оценки абонентами уровня сервиса оператора. Дать гарантию соответствующего уровня обслуживания можно, если все внутренние рабочие процессы в компании оператора отлажены четко, как часы.

Дело в том, что за каждой записью в CRM кроется как минимум одно требование реализовать потребность кли-

ента в услугах связи, а для каждого требования есть критерии сроков выполнения, параметров и качества предоставления услуг связи. Совокупность всех пожеланий клиента принято оформлять в виде заявки. И важно обеспечить высокий уровень сервиса не только на этапе регистрации заявки клиента, но и в ходе выполнения работ. Должно быть видно, как на сроки исполнения заявок влияют текущее состояние сетевых ресурсов и наличие необходимого оборудования. **Прогнозируемые сроки и уверенность в возможности выполнять свои обязательства** позволяют оператору спокойнее общаться с клиентом и поддерживать репутацию в современном конкурентном мире.

Как выполнить обещания?

Достижение слаженной работы всех подразделений современного оператора – непростая задача, которая особенно сложна в случае филиальной структуры и различающихся

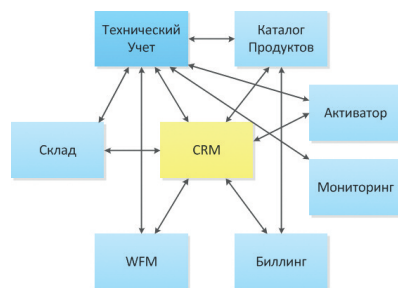


Рис. 1. IT-инфраструктура без Fulfillment-слоя

в разных регионах бизнес-процессов. Устоявшиеся в филиалах практики работы исторически складывались в связке с IT-ландшафтом и используемыми телекоммуникационными технологиями. Если дополнить картину особенностями менталитета абонентов, то разнообразие подходов к ведению операционной деятельности оказывается весьма необходимым.

Самым распространенным на текущий момент методом контроля и оцен-

ки качества работ в разных филиалах является сбор отчетности о выполнении заказов клиентов. Этот способ позволяет проанализировать ключевые показатели эффективности, но обладает рядом недостатков. Самое главное: отчет не помогает уладить проблемы, а лишь указывает на их наличие. Кроме того, отчеты предоставляются за прошедшие периоды времени, и к моменту выявления проблем время упущено.

Ситуация также усугубляется тем, что технические службы оператора в разных филиалах могут использовать не просто разные наборы систем, но и оборудование разных вендоров. Взаимодействия между такими системами, как правило, крайне сложные (рис. 1). В таких условиях попытки унифицировать во всех регионах сроки и качество выполнения обязательств, данных клиентам, обречены на неудачу.

Для решения проблемы эффективного контроля внутренних процессов в компании **необходимо решение, позволяющее своевременно узнавать о наличии затруднений и их причинах, устранять негативные факторы, и способное минимизировать вероятность ошибок в процессах.** Именно об этом настоящая статья.

Задачи для Fulfillment

Связать весь парк IT-систем и действия сотрудников компании, координировать их совместную работу, отслеживать результаты и решить другие перечисленные выше проблемы – способно решение класса Fulfillment, к которому, в частности, относится система "АРГУС АО" ("Абонентский Отдел").

Fulfillment – это отдельная группа внутренних технических процессов в компании телекоммуникационного оператора. Целью этих процессов является реализация заявки клиента от момента ее регистрации вплоть до выполнения всех необходимых работ и оповещения абонента о готовности.

Fulfillment-решение автоматизирует операции, необходимые для удовлетворения заявок клиентов, управ-

ляет задачами эксплуатационных служб оператора. В OSS-комплексе оно распределяет работу по выполнению заявки клиента на все системы и на сотрудников компании, а также собирает данные о результатах, позволяет комплексно контролировать выполнение задач.

Для территориально распределенных компаний системы класса Fulfillment позволяют решить проблему разнородности технической специфики в регионах. Fulfillment-решение взаимодействует с системами технического уровня, координирует совместную работу и унифицированно сообщает о статусе готовности непосредственно в систему CRM. Тем самым снижается нагрузка на CRM, а фронт-офис непрерывно обеспечивается актуальной информацией о ходе работ по заявкам клиентов.

Fulfillment-система "АРГУС АО" поддерживает любые операции, нацеленные на обеспечение абонентов оператора желаемыми продуктами и услугами связи. За счет непосредственной "бесшовной" интеграции с каталогом продуктов система определяет составные технологические части заказа клиента и работает с каждой из них, а также позволяет моментально провести связи между заказанными сервисами и необходимыми сетевыми ресурсами (например, выделить требуемый объем номерной емкости или адресного пространства).

В комплексе OSS-систем именно работа Fulfillment-слоя делает возможным достижение максимальной оперативности. За счет интеллектуального и синхронного управления действиями каждой системы, участвующей в подключении услуг, процессы протекают упорядоченно, а Fulfillment-решение в любой момент времени может дать представление о статусе любых подзадач по заявке клиента (например, определения технической возможности, монтажу линий и оборудования или настройке сетевых ресурсов). Таким образом, основываясь на данных системы Fulfillment, оператор в любой момент времени сможет предсказывать сроки исполнения требований абонентов. **В совокупности повышение скорости предоставления услуг и стабильное выполнение обещаний создаст для клиентов оператора высокий уровень сервиса.**

"АРГУС АО" легко интегрируется в имеющийся IT-ландшафт благодаря включению в себя адаптируемых механизмов управления системами технического слоя. Внедрена ли

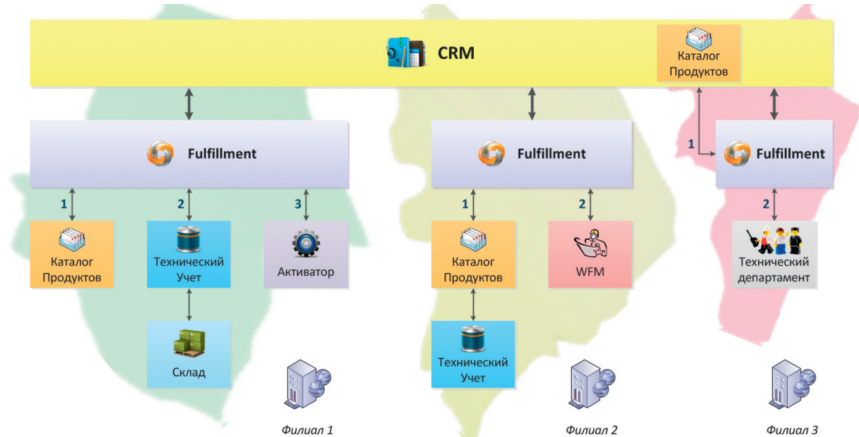


Рис. 2. IT-инфраструктура при наличии Fulfillment-слоя

в регионе система управления рабочей силой WFM или все задачи назначаются на монтеров традиционно через указания бригадира – в любом случае Fulfillment-слой оптимально выберет исполнителя (как систему, так и сотрудника компании), проконтролирует выполнение и обработает момент завершения. Часто возникают случаи, когда надо четко скоординировать операции: сделать что-то одновременно или строго одно после другого – эти действия тоже выстраиваются и решаются в соответствующем порядке.

Практика

С точки зрения автоматизации идеальным является вариант, когда в филиале телекоммуникационной компании работает полный комплекс OSS-систем (рис. 2, "Филиал 1"). В таком случае Fulfillment-решение "АРГУС АО" по каталогу продуктов определяет связанные услуги и запрашивает по ним в системе технического учета бронирование как услуг, так и обеспечивающих их сетевых ресурсов. Затем по данным технического учета она же сгенерирует задачи по подключению абонента для других систем, например для активатора сетевых ресурсов. Уже имеющуюся физическую линию достаточно активировать и настроить, чтобы абонент смог начать тут же пользоваться услугами оператора.

Однако чаще складывается ситуация, когда к указанному адресу требуется подвести линию связи, настроить оборудование на территории абонента. Если хранящаяся в системе технического учета информация говорит о том, что готовой линии на текущий момент нет, то система "АРГУС АО" создаст задачу для эксплуатационного подразделения оператора связи. При наличии средств WFM (рис. 2, "Филиал 2") задача будет оформлена и назначена

подходящему монтажнику с учетом графика работы и ближайшего незаполненного интервала рабочего времени. В системе также можно синхронизировать создание задачи и согласование с абонентом удобного ему времени подключения.

Для небольших филиалов (рис. 2, "Филиал 3") часто оказывается актуальной ситуация, когда выполнение подключений и любых других работ на сети полностью ложится на плечи технического департамента. Учет ресурсов и услуг в таких подразделениях тоже может быть не автоматизирован, а коммерческие предложения "спускаются сверху". Использование Fulfillment-слоя OSS в регионах с низкой степенью автоматизации позволит систематизировать бизнес-процессы и контролировать в режиме реального времени работу филиала.

Как именно должны сработать системы и сотрудники оператора, и определит Fulfillment-система. Именно на ее основе оператор выстроит логику последовательности операций в зависимости от региона, от внедренных OSS-систем и от доступных вариантов оптимизации.

Система "АРГУС АО" является тем самым связующим звеном между прямым взаимодействием с абонентами и техническими средствами, ресурсами связи, обеспечивающими выполнение обязательств оператора. Уменьшение неопределенности в бизнес-процессах, синхронизация операций, автоматизация взаимодействий технических систем повысят в разы скорость обработки запросов и качество сервиса в глазах клиентов, а также минимизируют задержки и максимизируют прибыль оператора.

Адрес и телефоны НТЦ АРГУС см. на стр. 79

ТСС **НЬЮСМЕЙКЕРЫ**