

Автоматизировать все —

новое решение Priocom для сервисного обслуживания



Priocom имеет 20-ти летнюю успешную историю на рынке системной интеграции. Не желая останавливаться на достигнутом, компания начала развивать направление разработки ПО. В результате было создано инновационное программное решение для автоматизации сервисного обслуживания — Priocom Service Delivery System (SDS).

Лучшие коммерческие продукты зачастую рождаются в результате решения реальных задач. Когда сам столкнулся с проблемой, понимаешь ее изнутри и, главное, действительно стремишься решить все возникающие вопросы оптимальным образом и в кратчайшие сроки — именно тогда продукт получается по-настоящему функциональным, качественным и надежным. Все это вполне справедливо в отношении новой разработки Priocom — программного решения Service Delivery System для одного из крупных заказчиков, но в итоге превратилось в самостоятельный комплексный продукт.

Путь — от потребности

В работе каждого крупного оператора связи одним из важнейших аспектов является процесс сервисного обслуживания, который так или иначе необходимо автоматизировать. С этим вопросом когда-то столкнулась компания «Укртелеком». Не то чтобы в ее ИТ-инфраструктуре отсутствовали сервисные системы, но те инструменты, которые были доступны, внедрялись по принципу «лоскутной» автоматизации и зачастую решали лишь ограниченный круг задач. В какой-то момент назрела необходимость в создании единой платформы, разработку которой доверили компании Priocom, учитывая ее опыт, репутацию и квалификацию специалистов. К тому же интегратор давно и успешно работал с «Укртелекомом» по целому ряду проектов.

Система была создана, но оказалось, что похожие задачи стоят перед многими компаниями не только из телекоммуникационного сегмента.

*«Простой, понятный, но вместе с тем функциональный и гибкий инструмент автоматизации сервисного обслуживания оказался интересен многим потенциальным потребителям — от крупных корпораций до SMB. Поэтому на базе имеющихся наработок было решено создать универсальную систему, которая могла бы удовлетворить запросы по автоматизации бизнес-процессов широкого круга заказчиков», — отмечает **Антон Подлипский, исполнительный директор компании Priocom.***

Решение SDS как эффективный инструмент для бизнеса

Программная система, разработанная усилиями команды программистов Priocom объединяет в себе три основных логических модуля (детали каждого из которых мы рассмотрим отдельно):

CRM (Customer Relationship Management) — обеспечивает автоматизацию процесса взаимодействия с клиентами;

BPM (Business Process Management) — помогает эффективно управлять бизнес-процессами организации;

FFM (Field Force Management) — предназначен для работы с мобильными сотрудниками, например, работающими в составе выездных бригад.

CRM-модуль отличается от решений, доступных сегодня на рынке, большинство из которых ориентированы на поддержку процесса продаж. Решение Priocom оптимизировано для решения сервисных задач. В то же время здесь реализованы самые актуальные технологии взаимодействия с клиентом. Мультиканальная система связи позволяет организовать

ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕШЕНИЯ



Производительность

- * 50 тыс. зафиксированных обращений в сутки
- * 12 млн потребителей
- * 10 тыс. пользователей
- * 630 центров обслуживания потребителей
- * 1,6 млн пользователей портала самообслуживания



Импорт данных

- * API для интеграции с внешними системами и реестрами
- * Загрузка данных электронных таблиц по потребителям и услугам через интерфейс пользователя



Безопасность

- * Разграничение прав доступа
- * Использование технологии единого входа
- * Поддержка Microsoft Active Directory

- * Учет всех действий пользователей

- * Резервное копирование данных



Конструктор системы

- * Графический интерфейс моделирования процессов
- * Создание и редактирование различных форм и шаблонов



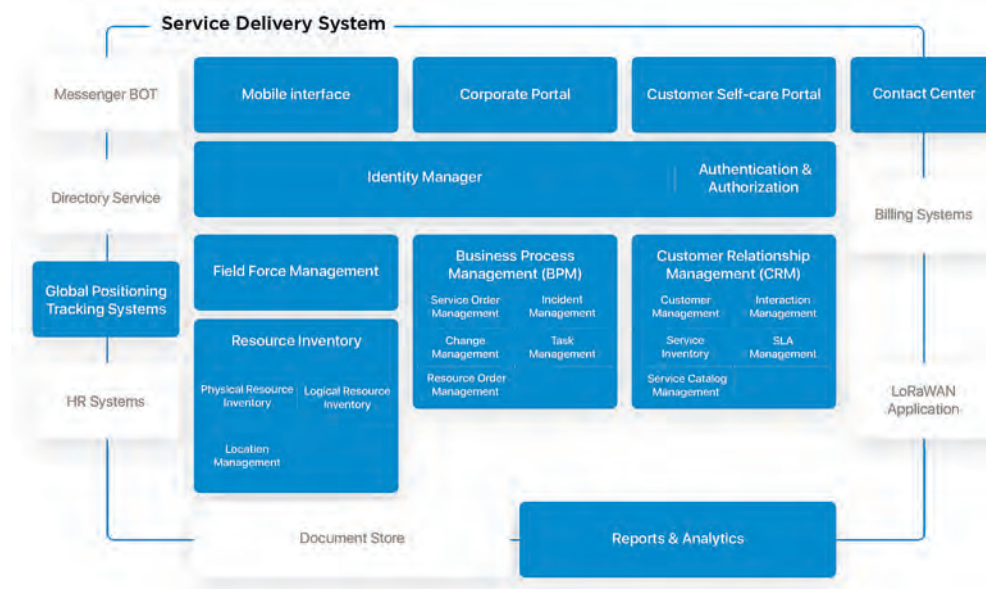
Надежность работы

- В том числе на уровне:
 - сети передачи данных
 - вычислительной платформы
 - кластеризации сервисов
 - географически удаленных площадок



Варианты использования

- * В облаке (SaaS)
- * На серверах заказчика



Функциональная схема программного решения Service Delivery System от Priocom

взаимодействие с помощью телефона, электронной почты, чата, социальных сетей или мессенджеров. Есть также возможность создания интегрированного веб-портала самообслуживания, формирования различных баз знаний и т.д. Скажем, клиент может оставить заявку, войдя в систему через собственный виртуальный кабинет, или получить информацию из общей базы знаний.

Если же абонент обратился с электронным письмом, то система автоматически привязывает его и последующие сообщения к конкретному клиенту, что позволяет избежать путаницы и, главное, потери сообщений. Также можно настроить сценарии автоматических ответов.

Звонки от клиентов можно обрабатывать непосредственно в системе, благодаря интеграции с АТС. В которой также имеется IVR, функция групповой маршрутизации, мониторинга и управления очередями в реальном времени и т.д. К тому же в начале общения оператор получает всю доступную информацию о клиенте на монитор, что позволяет не отвлекаться на ее поиск. История звонков сохраняется, также имеется опция записи разговора. Все важные сведения накапливаются в профиле пользователя. Комплексная и детализированная база данных о контактах позволяет сегментировать клиентов по удобным категориям (отрасль, тип услуг, частота обращений и т.д.) и всесторонне анализировать имеющиеся данные.



Интерфейс аналитического модуля системы

Автоматизация бизнес-процессов и управление мобильными командами

В рамках решения Service Delivery System реализованы широкие возможности по управлению услугами. В частности, можно создать единый каталог, где для каждого сервиса формируется отдельная спецификация,

указываются технические и временные характеристики, назначаются профильные специалисты, ответственные за обработку обращений, указывается зависимость от других ресурсов и т.д.

Более того, с помощью портала самообслуживания пользователи могут самостоятельно заказывать, изменять характеристики, временно прекращать предоставление услуг, а также обращаться к сервисной службе. И, естественно, все данные доступны для аналитической обработки, с помощью которой можно определять востребованность тех или иных сервисов, выявлять проблемы и узкие места. Для государственных организаций (хотя, конечно, не только для них) актуальным может оказаться модуль работы с обращениями. Среди коммерческих компаний востребована опция настройки разных уровней SLA, которая дает воз-

можность отслеживания контрольных показателей с точностью до минуты.

Широкие возможности для бизнеса предоставляет и BPM-модуль. Он позволяет автоматизировать любые процессы организации — от подключения услуг и устранения инцидентов до визирования документов. Система имеет интуитивно понятный интерфейс для моделирования бизнес-процессов (в соответствии со спецификацией BPMN 2.0), позволяет гибко настраивать правила, отслеживать выполнение тех или иных заданий и вообще, получать полную и объективную картину происходящего на предприятии.

Есть также аналитический инструментарий для отслеживания ключевых показателей эффективности (KPI), метрик выполнения процессов, поиска источников оптимизации и устранения узких мест в бизнес-процессах.

Еще одной важной составляющей системы является модуль FFM, который позволяет в режиме реального времени осуществлять контроль выполнения работ мобильными сотрудниками. Это могут быть выездные бригады, подрядные организации или просто сотрудники в «полях». Решение позволяет автоматизировать любые задачи для мобильного персонала, в т.ч. плановые и аварийные работы, выполнение различных заявок и т.д. Отличительной чертой решения Service Delivery System в данном случае является функция учета материальных и нематериальных ресурсов. С ее помощью можно организовать учет оборудования, ключей, документов, специализаций, доступности и занятости инженеров. Используя эти знания, данные GPS-трекеров и заложенные алгоритмы, например, в случае аварии, система автоматически выберет наиболее подходящую мобильную бригаду, рассчитает наилучший маршрут движения и спрогнозирует время, необходимое для устранения аварии.

В результате заказчик может получить расчет стоимости обслуживания каждого объекта, оптимизировать пробег транспорта и использования человеческих ресурсов, сократить время на выполнение заявок.

«В комплексе все модули Priocom SDS позволяют создать надежное решение с развитыми функциональными возможностями, мощными инструментами аналитики и большим количеством гибких настроек, которое может найти самое широкое применение как в бизнесе, так и в госструктурах», — говорит **руководитель компании Priocom Оксана Миколюк**.

На данный момент решение полностью готово к использованию и с его помощью уже реализован ряд проектов. Вместе с тем Priocom не останавливается на достигнутом, совершенствуя и развивая модули Priocom SDS. Ведь технологии и задачи заказчиков постоянно изменяются, и только своевременная модернизация позволяет идти в ногу со временем.

Игорь КИРИЛЛОВ, СИБ