

Несколько слов о системах класса Fulfillment

Александр Гольдштейн, генеральный директор НТЦ "АРГУС", к.т.н., доцент кафедры ИКС, СПбГУТ

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 клиента

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 оператора в современном конкурентном мире.

Как выполнить обещания?

Однако **достижение слаженной работы всех подразделений современного оператора – непростая задача**, которая особенно сложна в случае филиальной структуры и различаю-



Рис. 1. IT-инфраструктура без Fulfillment-слоя

щихся 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 упущено время.

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".

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 клиента 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 непосредственно в систему CRM унифицированно сообщает о статусе готовности. Тем самым снижается нагрузка на CRM, а менеджеры, работающие с клиентами, непрерывно обеспечиваются 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 в

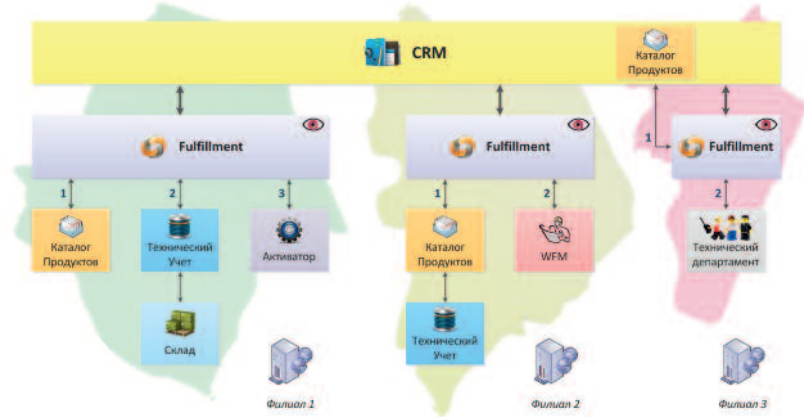


Рис. 2. IT-инфраструктура при наличии Fulfillment-слоя

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.

Довольно часто возникает 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. 112

ТСС **НЬЮСМЕЙКЕРЫ**