

Case Study

Украинский провайдер «Воля» добился повышения эффективности работы службы поддержки клиентов в 2 раза при одновременном увеличении объемов абонентской базы в 5 раз.

Внедрение Naumen Service Desk позволило украинскому общенациональному телекоммуникационному провайдеру «Воля» увеличить количество одновременно работающих сотрудников в системе до 1000 человек и обеспечить централизованную поддержку более 1,5 млн. клиентов в более чем 30 городах страны.



ЗАКАЗЧИК:

Телекоммуникационная компания «Воля»
Страна: Украина
Город: Киев
Отрасль: телекоммуникации

МАСШТАБ ПРОЕКТА:

- **600 000** адресов;
- **1000** одновременно работающих пользователей в системе;
- около **1 000 000** обращений в месяц;
- централизованная поддержка около **1,5 млн.** абонентов в более 30 городах Украины.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА:

- повысить качество обслуживания корпоративных и частных клиентов;
- обеспечить непрерывность и качество поддержки пользователей в период бурного роста бизнеса;
- оптимизировать работу с обращениями клиентов;
- снизить совокупную стоимость поддержки.

РЕШЕНИЕ:

Naumen Service Desk

РЕЗУЛЬТАТЫ:

- в **2 раза** повысилась производительность работы службы поддержки клиентов;
- в **3 раза** повысилась скорость обработки обращений;
- оптимизирована работа более **300** сотрудников бизнес-подразделений компании;
- на **30%** сократилось количество ошибок при регистрации заявок;
- повысился контроль качества предоставления услуг;
- на **30%** снизились затраты на обслуживание системы.

О ЗАКАЗЧИКЕ

Компания «ВОЛЯ» (www.volia.com) является ведущим общеукраинским телекоммуникационным провайдером, предоставляющим комплексную мультисервисную услугу.

СИТУАЦИЯ

Компания «Воля» ведет свою деятельность в более чем 30 городах Украины, предоставляя свыше 1,5 млн. абонентам телекоммуникационные услуги нового поколения: высокоскоростной доступ в Интернет, цифровое и HD-телевидение, мультимедийные сервисы, а также – услуги хостинга серверов в крупнейшем в стране дата-центре.

Постоянно расширяя географию присутствия и увеличивая клиентскую базу, компания стремится обеспечить непрерывность поддержки пользователей с целью предоставления клиентам востребованных услуг высокого качества по выгодной цене.

Для реализации этих задач провайдер выбрал информационную систему Naumen Service Desk, так как возникла потребность в удобном инструменте автоматизации для управления процессами быстрорастущего бизнеса.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

- Повышение эффективности информационно-консультационного обслуживания клиентов компании за счет максимальной автоматизации процесса предоставления услуг.
- Обеспечение сбора полной статистики по процессам обслуживания для ее анализа и внесения своевременных изменений в схемы и регламенты предоставления услуг и обслуживания клиентов за счет интеграции Naumen Service Desk с существующими в компании системами, прежде всего, с биллинговой системой.
- Обеспечение высокого уровня быстродействия и качества обслуживания клиентов за счет увеличения количества одновременно работающих в системе сотрудников до 1000.

РЕШЕНИЕ – NAUMEN SERVICE DESK


Управление процессами за пределами ИТ.

Регистрация и обработка заявок на подключение новых клиентов, а также – продажа дополнительной услуги по существующим договорам, выполняется теперь с использованием специальной формы с готовыми для заполнения полями (ордер), предусмотренной в системе. Используя ее, специалист первой линии создает в системе новый объект, выбирая из предлагаемых вариантов нужные тарифные планы и другие параметры предоставления услуг. Введенные данные автоматически сохраняются в биллинговой системе.

Другая важная задача, реализованная специалистами NAUMEN, – автоматизированный контроль загрузки сотрудников службы поддержки во всех городах присутствия компании. За счет этой функции обеспечивается эффективное управление процессом распределения нагрузки среди выездных групп инженеров с учетом района города, количества зарегистрированных заявок и временного интервала.

В рамках управления процессами за пределами ИТ обеспечиваются:

- полный цикл управления договорными отношениями с абонентами (в режиме одного окна): заключение/расторжение договора, счета, детализированные акты выполненных работ;
- SMS-уведомление абонентов о сбоях, плановом времени недоступности сервиса, ФИО мастера и времени его прихода, что позволяет повышать лояльность абонентов и снижает нагрузку на call-центры во время сбоя сервисов;
- возможность проведения холодных продаж повторных услуг или проведения соцопросов о качестве услуг с использованием имеющегося в системе готового сценария разговора с абонентом;
- гибкая настройка отчетности (SQL-запрос), что позволяет оперативно выявлять «узкие» места в процессах и своевременно их устранять.



«Благодаря внедрению и дальнейшему развитию Naumen Service Desk нам удалось добиться высокой эффективности работы службы поддержки клиентов и повысить качество предоставления услуг.

Важно, что этих результатов мы достигли в период серьезного роста бизнеса. Наряду с оптимизацией процессов реализовали ряд нетиповых задач, таких как, обеспечение работы по взаимодействию с абонентами в режиме одного окна, возможность проведения холодных продаж услуг и проведения соцопросов о качестве услуг, и других.

Отмечу высокий профессиональный уровень команды NAUMEN, реализовавшая все требования в части глубокой автоматизации процессов, включая ключевые для бизнеса процессы.

Надеемся, что абоненты оценят эффективность внедренных изменений и улучшения в процессах обслуживания».

Юрий Гончар,
аналитик компьютерных систем
компании «Воля»

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Внедрение Naumen Service Desk позволило компании «Воля» достичь следующих результатов:

- повысить **в 2 раза** эффективность работы службы поддержки клиентов (расчет производился на основании снижения времени, необходимого на решение проблемы службой поддержки);
- обеспечить распределенную поддержку **свыше 1,5 млн. клиентов**;
- с помощью новых инструментов обеспечить оперативную и качественную обработку более **40 тыс. обращений** ежедневно, **70%** из которых благодаря автоматизации обрабатываются автоматически;
- повысить контроль качества предоставления услуг за счет возможности фиксации всех событий, действий и принятых решений при обработке обращений с персонификацией ответственности.

ЕДИНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СРЕДА

Доступность данных из биллинговой системы и системы мониторинга в системе Naumen Service Desk позволяет специалистам первой линии поддержки в автоматическом режиме видеть на рабочем экране полную картину финансового и технического состояния услуг, оказываемых клиенту, оперативно определить причину возникшей проблемы: отрицательный баланс, неисправность оборудования, авария и др.

Это стало возможно за счет интеграции Naumen Service Desk с внешними системами, которая выполнена на начальной стадии внедрения ПО. Идентификация клиента производится автоматически по телефонному номеру, получаемому Naumen Service Desk от коммутационной платформы call-центра.

ГИБКОСТЬ НАСТРОЙКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ИНТЕРФЕЙСА

производимая с помощью инструментов, поддерживающих принцип drag-n-drop, позволяет снизить затраты времени на настройку и, как следствие, уменьшить общую стоимость владения TCO.

Интерфейс системы содержит удобные формы поиска информации и регистрации обращений, блоки основной и оперативной информации, ссылки на статьи «Базы знаний», а также – закладки «Договор», «Обращения», «Трафик Интернет», «Сверка платежей», и т.д., содержащие всю необходимую информацию по клиенту.

На странице регистрации обращений также отображаются оперативные новости о работах или авариях на сети, проводимых компанией акциях и т.д.

Доступность информации позволяет сотрудникам службы поддержки быстро и качественно обслуживать входящие обращения клиентов, а также – вести исходящие проекты.

О КОМПАНИИ

NAUMEN – ведущий российский разработчик программных решений для бизнеса и органов государственной власти.

Компания имеет 4 офиса в России и 3 представительства за рубежом – в Казахстане, на Украине и Филиппинах.