



G  CS

// ИСТОРИЯ УСПЕХА

«СКАЙ ЛИНК»

ЭФФЕКТИВНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ КОМПАНИИ



250 000+
абонентов

О ЗАКАЗЧИКЕ

«Скай Линк» входит в группу компаний ОАО «Ростелеком» и предоставляет услуги высокоскоростного мобильного доступа в Интернет, передачи данных и голосовой связи.

СИТУАЦИЯ

Оператору связи требовался гибкий инструмент для операционного обслуживания и консолидации информации об абонентах в единой базе, доступной для работы во всех регионах присутствия (более 10 300 населенных пунктов в 36 субъектах РФ).

РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ С GMCS

- Повысилась эффективность обслуживания клиентов.
- Выросло число заявок на подключение услуг.
- Обеспечена поддержка программ лояльности и проведения маркетинговых акций.

Сотрудничество с GMCS продолжается...

ТЕХНОЛОГИИ СВЯЗИ ТРЕТЬЕГО ПОКОЛЕНИЯ

«Скай Линк» входит в группу компаний ОАО «Ростелеком» и предоставляет услуги высокоскоростного мобильного доступа в Интернет, передачи данных и голосовой связи (используется технология третьего поколения 3G/EV-DO и технология 2G/GSM).

В настоящее время территория предоставления услуг 3G включает более 10 300 населенных пунктов в 36 субъектах РФ.

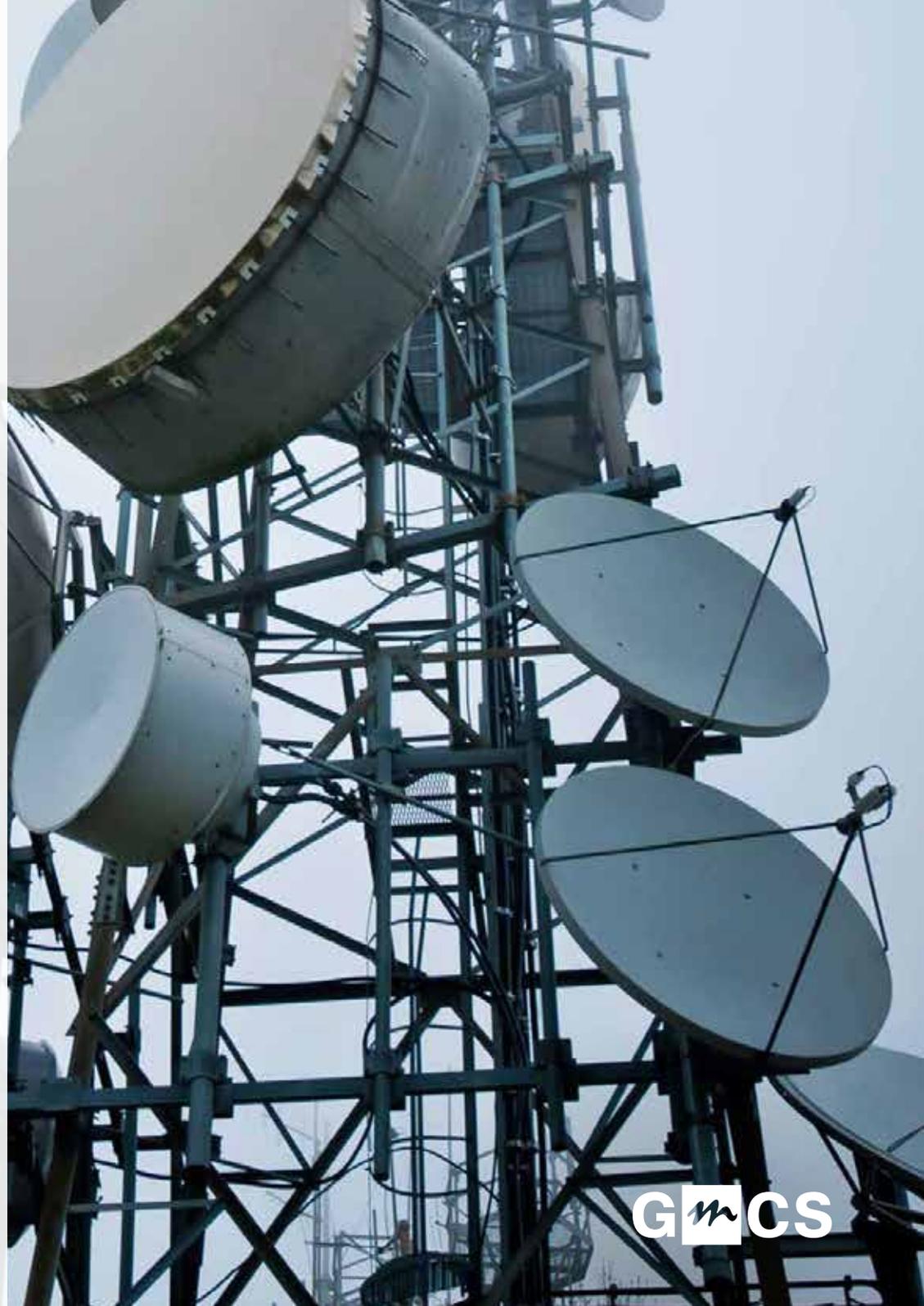
Компания показывает высокие темпы роста в ТОП-30 самых динамичных телекоммуникационных компаний России (РБК, Телекоммуникационная карта России) и входит в рейтинг наиболее стратегичных телекоммуникационных компаний РФ.



РАСКАЗЫВАЕТ АНДРЕЙ ЛЫКОВ, ИТ-директор «Скай Линк»

«До внедрения промышленного решения мы обходились теми же средствами, которые используют все телеком-компании, не внедрившие аналитические инструменты: написание запросов на выборки из баз данных и разработка соот-

ветствующих отчетов. Чаще всего использовались штатные отчеты, существующие в биллинговой системе. Однако для того чтобы оперативно реагировать на потребности рынка, стандартных отчетов не хватает. Если запрашивалась информация, отсутствующая в штатных отчетах, то речь шла о создании





специальных запросов, которые аналитик может разработать и выполнить, получив разовый результат.

При внедрении CRM-системы мы анализировали достаточно большое число решений. В частности, Oracle Siebel, Microsoft Dynamics CRM и решение компании «Петер-Сервис» – производителя используемой биллинговой системы. У каждого из них были свои плюсы и минусы. Например, Siebel очень известен, имеет большое количество внедрений, но это решение достаточно тяжеловесное и дорогостоящее.

Более всего нас удовлетворило решение на базе Microsoft CRM, предложенное GMCS, по соотношению «цена/качество», а также возможностям доработки под требования бизнеса и скорость реализации изменений».

ЕДИНОЕ ОКНО КЛИЕНТА

Ключевые задачи, которые ставил оператор связи перед данным проектом – создание гибкого инструмента операционного обслуживания и консолидация информации об абонентах в единой базе, доступной для работы во всех регионах присутствия «Скай Линк» (36 субъектов РФ).

Партнером по реализации проекта была привлечена компания GMCS. Всего за 10 месяцев на основе Microsoft Dynamics CRM были автоматизированы следующие бизнес-процессы: продажа услуг, сервисов и оборудования, обслуживание клиентов, включая претензионное обслуживание, поддержка организации и проведения маркетинговых акций и программ лояльности.

Для сотрудников контакт-центра заказчика CRM-система является ключевым инструментом взаимодействия с клиентами. Обслуживание организовано по принципу единого окна, в котором централизованно выводится вся информация, связанная с клиентом.

ПРЕИМУЩЕСТВА ИНТЕГРАЦИИ

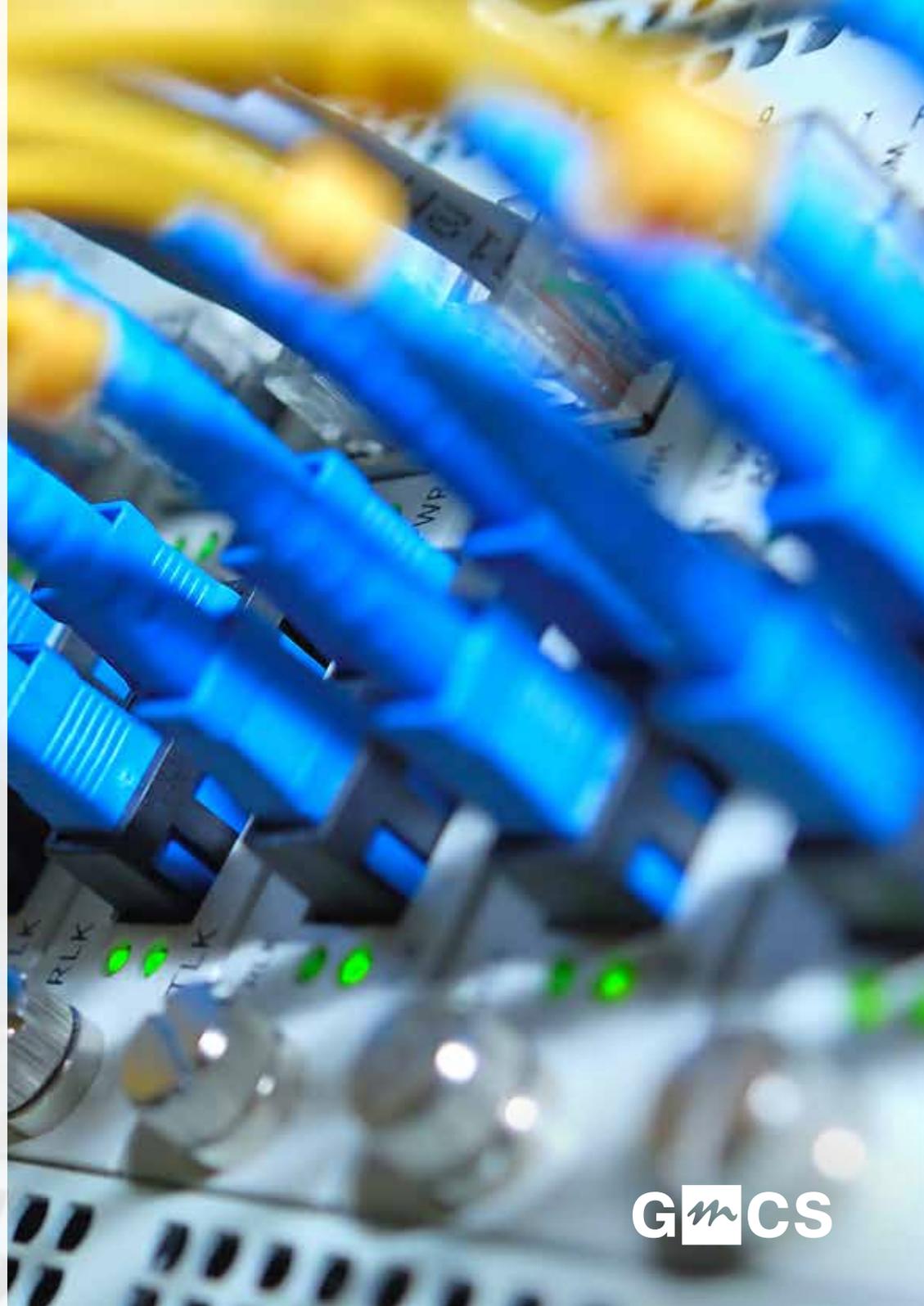
Контакт-центр «Скай Линк» обеспечивает обработку всех поступающих вызовов, запросов с сайтов и электронной почты. В рамках проекта была выполнена интеграция Microsoft Dynamics CRM как с контакт-центром, так и с целым рядом систем и сервисов заказчика: sms-центром, системой биллинга, личным кабинетом клиента (сервис SkyPoint) и др.

В частности, благодаря интеграции с sms-центром у заказчика появилась возможность осуществлять таргетированное информирование абонентов об услугах и акциях. В CRM-системе формируются выборки и готовятся предложения для последующей рассылки через sms-центр.

Также выполнена интеграция с системой управления складами. Сегодня специалисты «Скай Линк» получают актуальную информацию об имеющемся в наличии оборудовании, а также информацию о статусе ремонта оборудования по заявкам клиентов.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Одной из отличительных особенностей проекта стала разработанная специалистами GMCS единая база знаний для сотрудников «Скай Линк». При решении данной задачи использовалась



// КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ //

БЛАГОДАРЯ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В MICROSOFT DYNAMICS CRM СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО ПОСТУПАЮЩИХ ЗАЯВОК НА ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ «СКАЙ ЛИНК» УВЕЛИЧИЛОСЬ НА 16,4% УЖЕ ЗА 2 ПЕРВЫХ МЕСЯЦА ЭКСПЛУАТАЦИИ

технология Microsoft SharePoint. Применение единой базы знаний позволяет специалистам «Скай Линк» быстро находить интересующую клиента информацию (по тарифам, специальным акциям и т.д.) и отправлять ее клиенту посредством sms-сообщения, либо на e-mail или факс.

Централизованное хранилище документов стало еще одной разработкой на базе Microsoft SharePoint. Поиск документов может быть осуществлен как в привязке к заявке, так и в привязке к клиенту. Кроме того, необходимые документы доступны специалистам «Скай Линк» и на личной карточке клиента в CRM-системе.

КОРПОРАТИВНЫЕ ПРОДАЖИ

В 2011 году проект получил развитие. GMCS автоматизировала в CRM-системе и процессы корпоративных продаж на всех этапах: от предпродажной подготовки, формирования и согласования коммерческого предложения до заключения договора, выставления и контроля оплаты счета.

В отношении корпоративных клиентов в полной мере используется функционал CRM-системы, реализованный ранее, включая информирование о маркетинговых акциях, новых тарифах с использованием sms-сообщений, e-mail, факса.

В случае недозвона при холодном звонке в CRM-системе автоматически происходит планирование нового звонка через сутки. При этом дальнейшая работа с клиентом возможна только после того, как звонок получает статус завершенного.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ CRM

CRM-система «Скай Линк» – яркий пример практического решения не только операционных, но и аналитических задач по управлению взаимоотношениями с клиентами. Для топ-менеджмента и ключевых руководителей разработан набор отчетов, позволяющих анализировать эффективность каналов продаж и маркетинга, управлять деятельностью подразделений, прогнозировать загруженность специалистов обслуживания, принимать решения, направленные на улучшение качества обслуживания.

В отношении корпоративных продаж настроены формы отчетов по потреблению трафика, начислениям, спискам дублирующих записей, например. На еженедельной основе руководители получают отчетность по всем сделкам. Менеджеры и специалисты получают отчеты по своим сделкам ежедневно.

// КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ //

ПО ИТОГАМ ГОДА ДАННЫЙ ПРОЕКТ
ВНЕДРЕНИЯ MICROSOFT DYNAMICS CRM
В КОМПАНИИ «СКАЙ ЛИНК» БЫЛ ПРИЗНАН
«КРУПНЕЙШЕЙ СДЕЛКОЙ ГОДА»



ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

GMCS – один из лидеров в России в ИТ-сфере по внедрению бизнес-решений и разработке ПО. Проекты GMCS направлены на повышение эффективности бизнеса заказчиков. GMCS основана в 1997 г., компания имеет значительный опыт работы с крупнейшими предприятиями различных секторов экономики и стран мира. GMCS является партнером ведущих международных и российских вендоров (Microsoft, SAP, IBM, Qlik, River Logic, AnyLogic, Ferranti, «БОСС. Кадровые системы» и др.).

GMCS является разработчиком «Платформы ВерЭкс» – комплекса собственных решений для автоматизации бизнес-процессов. «Платформа ВерЭкс» включена в единый реестр отечественного ПО.

Головной офис GMCS расположен в Москве, филиалы в Санкт-Петербурге, Пензе, Перми и Казани.

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОФИС:

+7 (495) 737 99 91 // INFO@GMCS.RU

Более подробную информацию
можно найти на сайте:

WWW.GMCS.RU