



G  **CS**

// ИСТОРИЯ УСПЕХА

МТТ

ОМНИКАНАЛЬНАЯ CRM ДЛЯ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ



400+
пользователей



О ЗАКАЗЧИКЕ

МТТ – федеральный оператор мультисервисных услуг связи, IP-сервисов, дальней связи и услуг транзита трафика.

СИТУАЦИЯ

Чтобы развивать омниканальные сервисы, эффективно обслуживать клиентов и оптимизировать взаимодействие с агентами, МТТ решил заменить несколько приложений на единую CRM-систему.

РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ С GMCS

- Повышение качества обслуживания клиентов и взаимодействия с агентами.
- Создание единой базы клиентов и контактов компании.
- Улучшение совместной работы сотрудников.
- Повышение гибкости и масштабируемости CRM-системы для поддержки роста и динамики бизнеса.

Сотрудничество с GMCS продолжается.

ПРЕДПОСЫЛКИ ПРОЕКТА

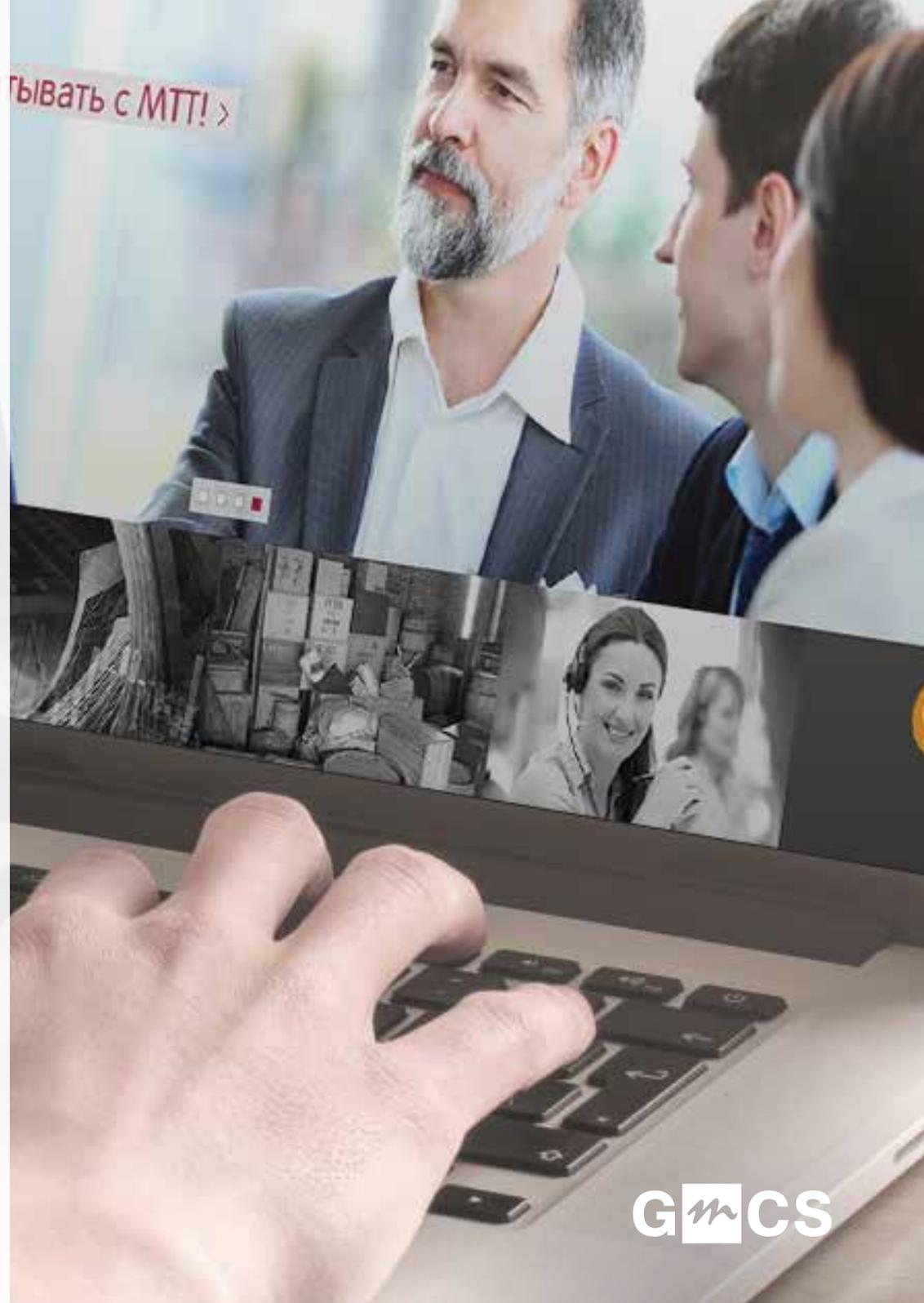
МТТ использовал разрозненные средства автоматизации для управления процессами обслуживания. Возможностей данных решений не хватало для обеспечения требований бизнеса. Ключевыми предпосылками для перехода на единую, функционально и технологически мощную CRM-систему стали:

- Необходимость иметь гибкую платформу для автоматизации бизнес-процессов
- Неоднородный ИТ-ландшафт вследствие активного развития новых услуг.
- Необходимость более эффективной интеграции ИТ-систем компании.
- Необходимость более оперативной адаптации бизнес-приложений под изменения бизнес-процессов компании.
- Снижение затрат на эксплуатацию ИТ-систем за счет унификации используемых решений.

Имея положительный опыт сотрудничества с компанией GMCS, оператор связи выбрал нашу компанию для реализации проекта по созданию CRM-системы на базе Microsoft Dynamics CRM 2015.

ПРОДАЖИ

В тесном сотрудничестве с командой МТТ была проработана модель решения. Для сокращения сроков реализации проекта и минимизации объемов доработок использовались компоненты CRM-решения GMCS для телекоммуникационных компаний.



В частности, единое окно для операторов контакт-центра, содержащее всю необходимую информацию для качественной обработки поступающих запросов.

CRM-система обеспечивает поддержку процессов обслуживания в ключевых сегментах:

B2B

B2O
(операторский
сегмент)

B2A
(работа с агентами)

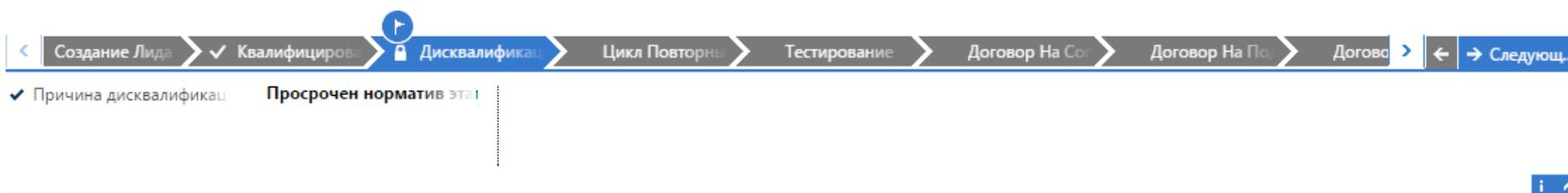
В системе настроена единая клиентская база и унифицированная карточка клиента, что исключает возможность дублирования данных. Реализованы возможности управления записями о клиентах и хранения всей истории взаимодействия с клиентом. В карточке клиента, помимо контактной информации, распола-

гаются социальная панель и панель действий, предназначенные для переписки пользователей, работающих с данным клиентом или любой другой записью.

Автоматизирован процесс продаж на всем жизненном цикле: работа со сделками, лидами, контрагентами, договорами. Это делает процесс продаж полностью управляемым и прозрачным. Например, в CRM-системе реализован специальный элемент – лента продаж. На ней отображаются этапы работы со сделкой, что позволяет быстро определить стадию взаимодействия с клиентом и причину возможных проблем при заключении сделки (Приложение 1).

Контроль осуществляется с помощью системы статусов, которые не только могут охарактеризовать текущее состояние работы, но и причину отмены сделки. Например, с помощью статусов

// ПРИЛОЖЕНИЕ 1 //



«Тестировал, пока не интересно», «Интересно, но не сейчас», «Дорого», «Не устраивает качество» можно определить основания для отказа от сделки и выстраивать тактику дальнейшего взаимодействия с клиентом.

Одним из важных каналов продаж является контакт-центр МТТ. При получении\совершении звонка перед специалистом контакт-центра в едином окне отображается полная информация о клиенте и ответственном за него менеджере, а результат обработки звонков фиксируются с помощью статусов «Завершено» или «Отменено».

Для фиксации факта контакта сотрудника компании при продажах и обслуживании с клиентом по каналу e-mail в системе CRM используется карточка сообщения электронной почты. Новая CRM-система позволяет оптимизировать рабочий процесс сотрудника с помощью создания объектов электронной почты (письма, факсы, встречи, задачи), а также установки приоритетности писем и срока их отправки. Также сотруднику доступна возможность создания шаблона персональных электронных писем и отслеживания сообщений электронной почты.

ОБСЛУЖИВАНИЕ НА 5

После того, как услуга или продукт были проданы, начинается стадия обслуживания. Как известно, одной из основных причин оттока клиентов является низкое качество обслуживания. В МТТ это проблема решена за счет жесткого управления заявками и регулирования качества обслуживания с помощью счетчиков SLA (Приложение 2).

// ПРИЛОЖЕНИЕ 2 //

Счетчик времени реакции 20ч 49м 18с

Счетчик времени решения 22ч 49м 18с

Счетчик времени реакции ! 1ч 32м 43с

Счетчик времени решения 5ч 32м 43с

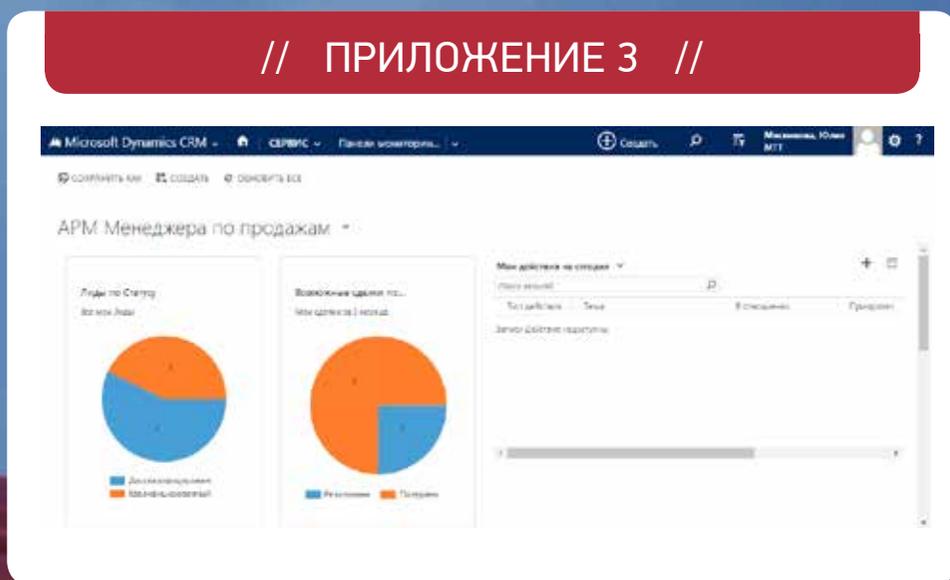
Счетчик времени реакции x Истекло

Счетчик времени решения x Истекло

Счетчик времени реакции ✓ Успешно

Счетчик времени решения 5ч 32м 43с

// ПРИЛОЖЕНИЕ 3 //



Заявки на обслуживание клиентов формируются как вручную пользователем, так и автоматически из сообщений электронной почты или данных внешних систем. При изменении полей заявки и при движении по этапам счетчики SLA незамедлительно реагируют: сообщают об успехе/провале сроков SLA, предупреждают об истечении срока SLA, приостанавливаются или перезапускаются. Поведение счетчиков зависит от этапа, в котором находится заявка.

АНАЛИТИКА И МОНИТОРИНГ

Для визуализации важной информации применяются панели мониторинга, которые содержат списки, диаграммы и данные из любых типов записей. В CRM-системе реализованы панели мониторинга для контроля процессов продаж, сервиса и маркетинга. Вот так выглядит APM менеджера по продажам. С ее помощью он может просмотреть статус работы по текущим лидам, потенциальные сделки, а также свой график задач (Приложение 3).

Для контроля работы сотрудников, помимо использования лент процессов и систем статусов, руководитель отдела продаж или обслуживания может настраивать рабочие календари своих подчиненных с учетом выходных дней и причины пропуска, а также перераспределять нагрузку между сотрудниками с помощью назначения заместителя.

// ЦИТАТА //

**БАЛИХИН О.Г.,
ДИРЕКТОР ПО ИТ КОМПАНИИ «МТТ»:**

«В рамках развития системы запланирована автоматизация процессов управления персонализированным маркетингом, снятие нагрузки с 1-й линии клиентского обслуживания при приеме и обработке клиентских обращений с помощью Microsoft Bot Framework».

ИНТЕГРАЦИЯ

Microsoft Dynamics CRM интегрирована с автоматизированными системами биллинга (Onima, Porta, BIS, ITC), системами телефонии, обмена e-mail сообщениями, сервисами верификации данных (ЕГРЮЛ/ЕГРИП, КЛАДР), а также с облачными сервисами МТТ-Business и YouMagic.Pro.

Любые вносимые изменения в карточку клиента отправляются в системы биллинга, что позволяет оперативно производить перерасчет и сократить вероятность возникновения некорректных результатов.



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