








От автоматизации технической поддержки к Единой линии обслуживания абонентов

эффект синергии продуктов OSS

Атцик Александр

-  Основан в 1998 г.
-  Входит в группу компаний Экран 
-  Член TMForum с 2007 г. 
-  Разработчик решений OSS, в областях Inventory, Fulfillment и Assurance
-  Оказывает полный спектр услуг по внедрению OSS: бизнес-аналитика, консалтинг, предпроектное исследование, интеграционные и миграционные работы, обучение, техническая поддержка, гарантийное и постгарантийное сопровождение ПО

**Ростелеком**
юг

Крупнейший поставщик телекоммуникационных услуг в Южном и Северо-Кавказском ФО РФ.

- Адыгейский
- Астраханский
- Волгоградский
- Дагестанский
- Кабардино-Балкарский
- Калмыцкий
- Карачаево-Черкесский
- Краснодарский
- Ростовский
- Северо-Осетинский
- Ставропольский

1. Средняя цифровизация местной телефонной сети: 70%
2. 4 миллионов абонентских устройств
3. 600 000 пользователей услуг ШПД
4. 30 000 подписчики услуг IPTV
5. 30 000 инженеров в компании

Филиал 1

Филиал 2

Филиал 3

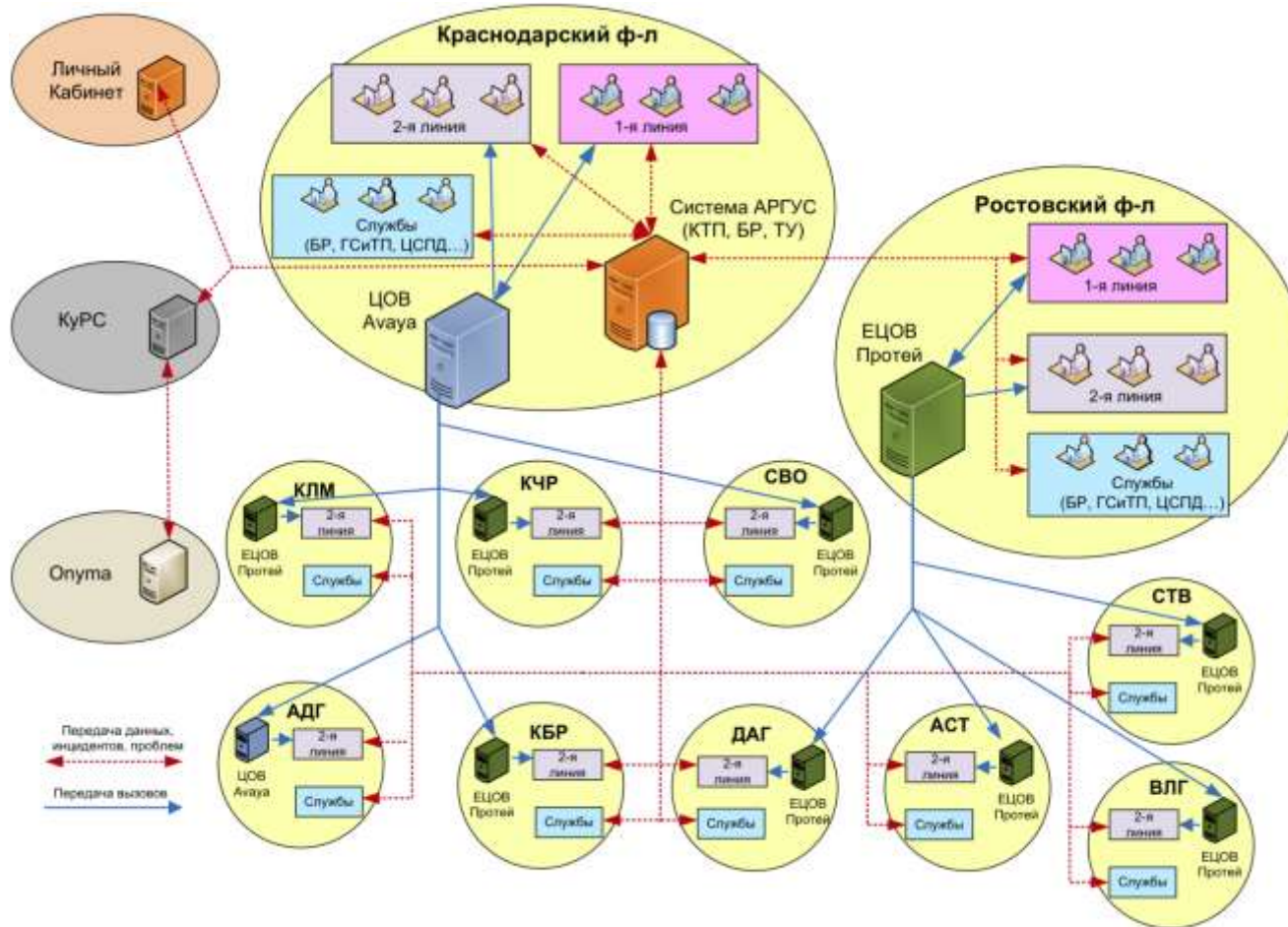


Комплексная техническая поддержка

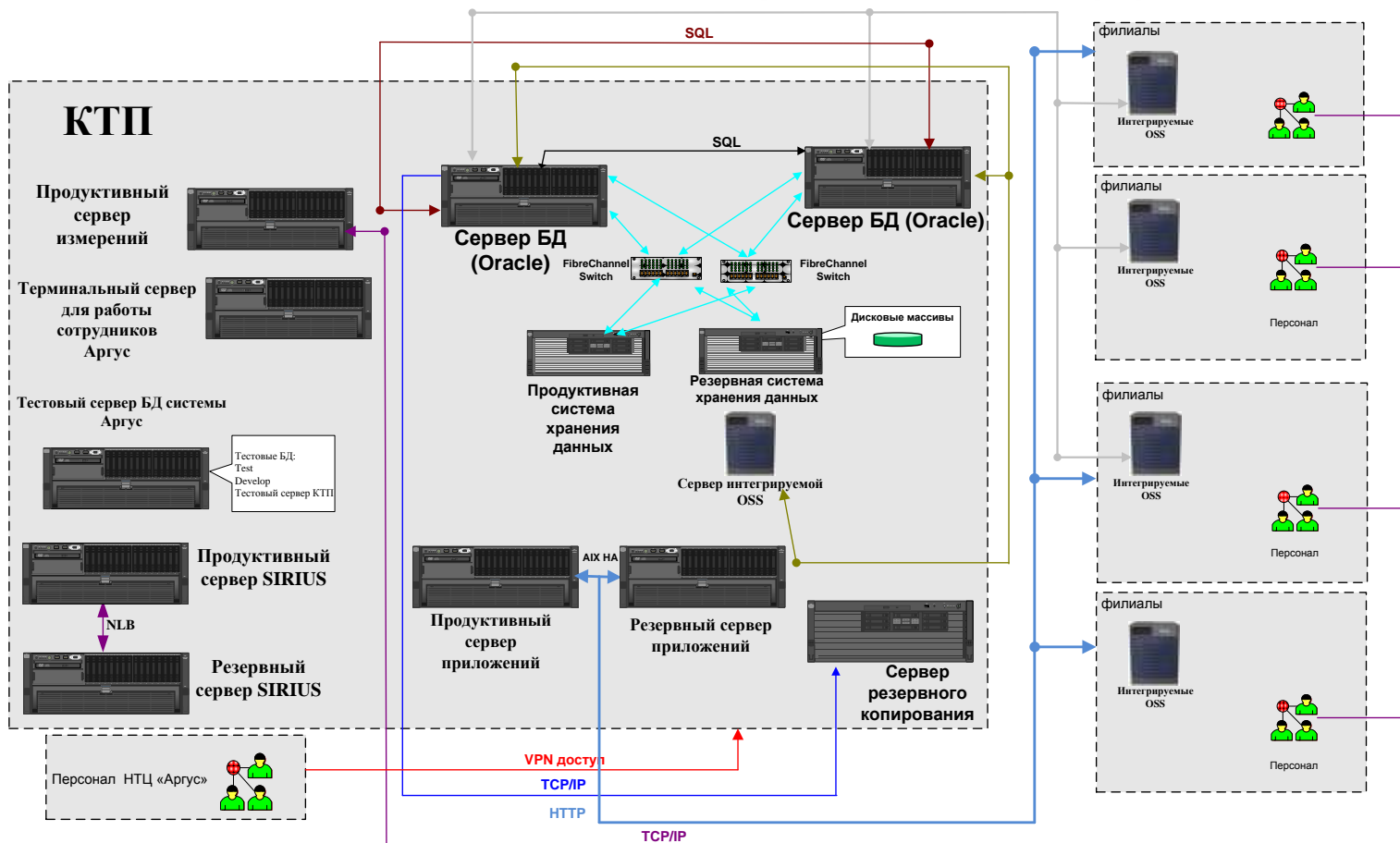


Сеть оператора

Структура решения



Техническая архитектура

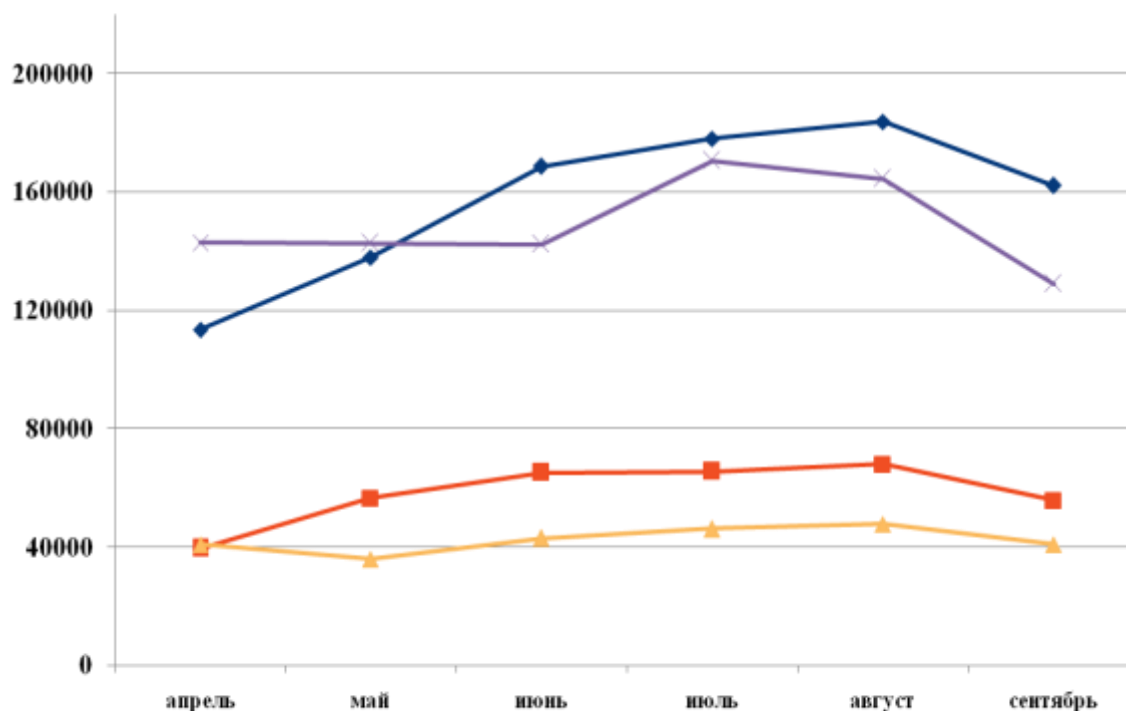


Условные обозначения:

- TCP/IP, Сервер Измерений
- SQL
- TCP/IP (Резервное копирование)
- VPN доступ сотрудников НТЦ Аргус к централизованной системе Аргус
- API интеграции
- RDP
- FibreChannel
- HTTP
- API интеграции

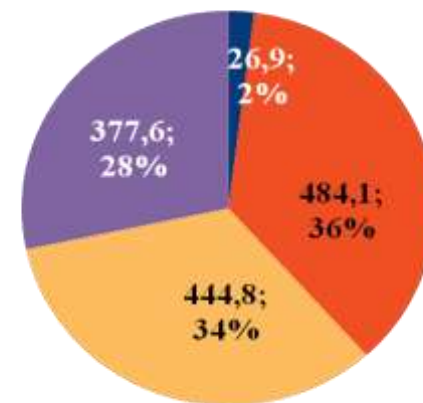
Кол-во зарегистрированных инцидентов

◆ Всего в КТП ■ в т.ч. Наряды на ЦБР
▲ в т.ч. Справка КТП × Только в ЦБР



Структура инцидентов на ЦБР (за 6 месяцев, тыс.шт.)

■ станционные ■ линейные
■ справка ■ передано из КТП



Результаты: некоторые цифры

- Повышена производительность РМО ТП за счет использования одной интегрированной системы.
- Сократилось вредное время обслуживания клиента на 30%
- Нет дублированного ввода данных в формах
- Нет необходимости работы персонала в разных информационных системах
- Время поиска абонента в пределах МРФ менее 2 секунд.
- Всего пользователей решения от АРГУС:
 - одновременно 1500 (КТП-500)
 - общее ~6000
- Агрегация нагрузки в ТП в рамках макрофилиала. Прогнозируемое сокращение числа РМО в макрофилиале: 15%
- Управляемый регламент обслуживания клиентов
- Единые для всех филиалов критерии качества обслуживания клиентов. Сводные данные о качестве обслуживания в рамках макрофилиала.



Инциденты

Жалобы

Вопросы

Приём заказов

Единая Линия Обслуживания Абонентов

Аналитика

КТП

Технический учёт

Сириус

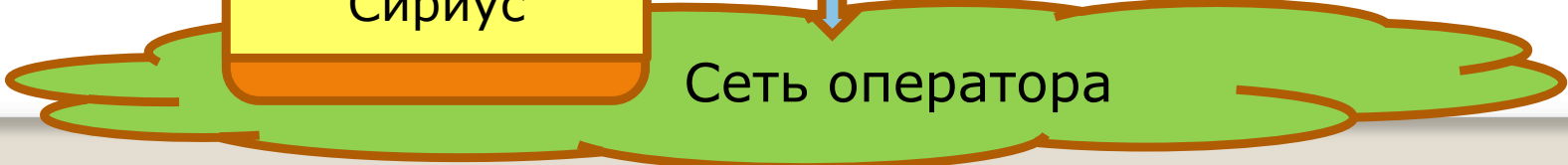
Приём Претензий

WFM

Единая Информационно-Справочная Служба
09 009

АСР

ПриЗ



Внедрение

- ИУИСС бесплатная справка продуктив с октября 2011
- ИУИСС платная справка продуктив - декабрь 2012
- Приём Претензий: в тестовом режиме, продуктив - декабрь 2012
- ПриЗ: в тестовом режиме, продуктив - декабрь 2012
- СИРИУС: кодек=30 календарных дней
- WFM, VI - 2013

Возможности ЕЛОА для абонента

- регистрация и контроль устранения инцидентов и проблем для любых услуг
- регистрация претензий
- платная и бесплатная справочная служба
- прием заявлений на подключение услуг и их модификацию
- информация о состоянии работ

ЕЛОА для оператора

- редактор процессов
- управление приоритетами и контрольными сроками
- удалённое управление оборудованием
- единое окно для всех служб с системой прав и ролей
- укрупнение и объединение служб
- интенсификация использования информации
- совокупная отчётность, тренды и KPI

НОВЫЙ ОПЫТ

- Новые технологические домены не имеют нормативных документов и их приходится создавать
- Создавался процессный подход к обработке заявок и систематизировалась отчётность
- Отечественные особенности: организация работы служб, расписания монёров, контрольные сроки, отчётность
- «Конкуренция» с существующими системами и подходами
- Границы систем
- 5 центров компетенции
 - [ТУ], [КТП] : Ростов
 - [БР], [ИУИСС]: Волгоград
 - [СИРИУС]: Краснодар
 - {Приз, Приём Претензий}: Краснодар

Спасибо за внимание!

www.argustelecom.ru