

Новая связность: автоматизация управления сервисами в телеком-компании

Бизнес-задача

Один из крупнейших телеком-операторов в России поставил задачу: повысить управляемость, масштабируемость и прозрачность процессов обслуживания. Необходимо было централизовать управление сетевыми устройствами и сервисами, сократить долю ручных операций и усилить контроль качества предоставляемых услуг.

Решение

Команда Т1 Интеграция внедрила интеллектуальную систему управления сервисами. Она автоматизирует процессы настройки, мониторинга и поддержки телеком-услуг.

- Развернули централизованную платформу для автоматического конфигурирования и управления устройствами
- Настроили дистанционное управление параметрами клиентского оборудования по протоколу TR-069
- Внедрили единый интерфейс администрирования для сотрудников технической поддержки
- Интегрировали платформу с внутренними учётными системами

Результат

Решение упростило масштабирование сети, снизило нагрузку на поддержку и ускорило процессы подключения.

- на 50% меньше времени на подключение и настройку услуг
- на 30% меньше нагрузки на службы поддержки
- 1 система для централизованного управления сервисами
- 100% соответствие внутренним стандартам автоматизации

Преимущества

для компании

- Централизация управления без участия клиента

- Масштабируемость решения на всю региональную сеть
- Прозрачность процессов и контроль за качеством
- Снижение издержек за счёт автоматизации

для сотрудников поддержки

- Единый интерфейс работы с абонентским оборудованием
- Меньше обращений по типовым сценариям
- Удалённое устранение неполадок без выезда
- Фокус на нестандартных кейсах

для абонентов

- Быстрое подключение услуг без визита мастера
- Повышенная стабильность работы сервисов
- Снижение времени решения технических проблем
- Удобство дистанционного обслуживания