

Аккумулятор знаний: единая информационная система для федерального оператора связи

Бизнес-задача

Перед федеральным оператором связи стояла задача обеспечить сотрудникам по всей стране быстрый доступ к актуальным данным. Для этого требовалась централизованная информационная система подразделений продаж и обслуживания клиентов. Цель проекта — аккумулировать, хранить и предоставлять информацию, необходимую для бизнес-процессов по продаже услуг и работе с абонентами, включая дилеров и агентов.

Решение

Команда Т1 Интеграции разработала единую базу знаний для подразделений продаж и обслуживания клиентов — информационную систему, которая обеспечивает централизованный доступ к актуальной информации для сотрудников компании.

- Внедрили единую систему для подразделений продаж и обслуживания клиентов по всей стране
- Централизовали и структурировали информацию по услугам, тарифам, опциям, правилам, процедурам и техническим аспектам оказания услуг
- Разработали интуитивно понятный интерфейс с гибкими инструментами фильтрации, поиска и управления информацией
- Перенесли данные из региональных и макрорегиональных источников в единую базу знаний
- Реализовали анализ активности в системе для оптимизации бизнес-процессов и повышения качества обслуживания абонентов
- Обеспечили интеграцию с системой управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)

Результат

Единая база знаний позволила структурировать и унифицировать информацию, а также сократить время распространения данных и инициатив среди пользователей системы во всех регионах страны. Сотрудники компании получили возможность быстро находить и сортировать данные по запросу, в том числе с учётом региона или сегмента абонентов.

2 дня занимает распространение данных и инициатив среди пользователей системы

150+ Гб корпоративной информации аккумулировано в системе

200 пользовательских сессий в секунду выдерживает комплекс

Преимущества

для компании

- Повышение качества и скорости обслуживания клиентов
- Возможность проведения маркетинговых исследований на базе системы
- Гибкость и масштабируемость решения для других отраслей
- Тиражирование лучших практик обслуживания между филиалами
- Поддержка повседневной работы сотрудников в единой информационной среде

для сотрудников

- Сокращение времени на поиск информации для ответа
- Удобство в работе с обращениями клиентов за счёт готовых ответов на типовые вопросы
- Быстрое погружение в предметную область при выходе на работу