

Справочно-информационные услуги – достижения, проблемы

Бизнес-форум “Мир мобильного контента - 2006”



Ответ на любой вопрос

2

Sunday,
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)
August 13,



Служба 009

- Справочная служба МГТС 09 работает с **1932** года.
- Первая платная справочно-информационная служба МГТС начала работать в **1994** году.
- Платная Справочно-сервисная служба 009 образована в **2004** году
- **180** операторов
- Круглосуточный режим работы
- Поминутная тарификация услуг
- В сутки поступает до **35 000** вызовов

3 Sunday,
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)
August 13,



Предоставляемые услуги

Информация

- об организациях Москвы и других городов России
- об авиа и железнодорожном расписании
- о репертуаре кино, театров, концертных залов, цирков, расписании выставок, календаре спортивных состязаний
- по финансовому рынку
- об абонентах 25 стран мира

Услуги

- заказ ж/д и авиабилетов, билетов на концерты, спектакли, такси, столик в ресторане, пицца, номер в отеле, букет цветов, доставка лекарств, туристические путевки
- гороскопы, анекдоты, поздравления и др.
- «Барышня, соедините»

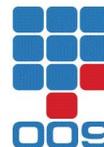
Консультации

- выбор оптимального маршрута движения по Москве
- по юридическим вопросам

Сундау, стилю, выбору ресторана, выбору турпоездки

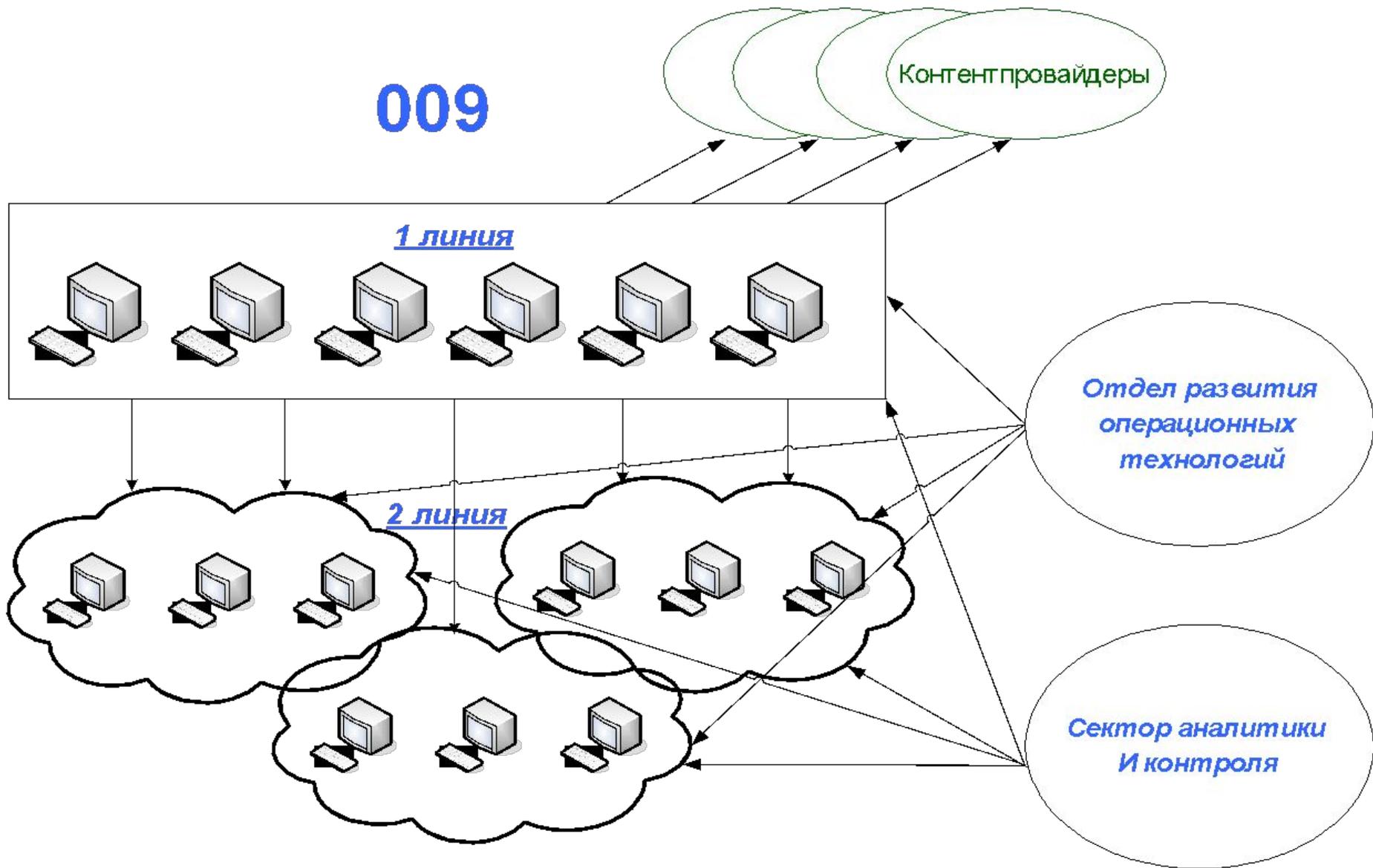
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)

August 13,



СПРАВОЧНО-СЕРВИСНАЯ СЛУЖБА

009



5

Sunday,
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)
August 13,



Наши клиенты

- Абоненты ОАО МГТС и операторов фиксированной связи Москвы (Голден Телеком, Комстар, МТУ Информ, Центральный телеграф, Телмос и др.)
- Абоненты региональных операторов фиксированной связи
- Абоненты МТС (Москва и регионы)
- Абоненты Билайн (Москва и регионы)
- Абоненты Скай Линк (Москва)

Справочные службы МГТС участвуют в социальных программах правительства Москвы

Нашими Клиентами являются Слабослышащие абоненты

6 Sunday,
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)
August 13,



Наши операторы

Общение с абонентами разных психофизиологических типов



Стрессоустойчивость
Доброжелательность
Неконфликтность

Работа с различными базами данных



Компьютерная грамотность

Общение с абонентами по телефону



Грамотная речь
Четкая дикция
Отсутствие говора,
Иногороднего акцента

Наши операторы

Широкий спектр вопросов



Широкий кругозор
Лабильность

Высокая интенсивность
поступления вызовов
(за смену оператор
обслуживает около 200
вызовов)



Высокая
работоспособность

Ввод большого
количества
новых услуг



Обучаемость

Обучение новых специалистов

- Теоретические и практические занятия по работе с БД, предоставляемым услугам
- Занятия по культуре телефонного общения (Цикл занятий)
- Работа под контролем опытного оператора
- Тестирование

Развитие операторов

- Обучение новым услугам, новому программному обеспечению
- Повышение квалификации
- Систематический мониторинг работы операторов
- Система мотивации

Единая информационная база России

11

Sunday,

МГТС (Московская Городская телефонная сеть)

August 13,



Ведение базы данных для оказания справочно-информационных услуг

Источники информации

Наряды ТУ
Письма организаций
Прозвонка
Мониторинг СМИ
Интернет
Каталоги
Договоры



БД



Потребители информации

Справочно информационные службы 09 и 009

- в операторском режиме
- автоинформационные

Справочные издания

- печатное издание
- CD – версия

СС Фолиант-Интернет

Доступ к БД по протоколу E-115



13 Sunday,
13 August 13,
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)

Количественные показатели информационной базы данных МГТС

Количество телефонов	7 714 000 ед. инф.,
в том числе:	
организаций	2 873 000 ед. инф.
квартирных абонентов	3 812 000 ед. инф.
Количество организаций	191 000 ед. инф.
Количество реквизитов БД	более 120

Ежедневно в базу данных справочных служб ОАО МГТС вносится до 8 тыс. изменений

Состав базы данных

- Информация об абонентах ОАО МГТС
- Информация об организациях – абонентах присоединенных операторов фиксированной связи
- Информация об организациях абонентах региональных операторов фиксированной связи

15 Sunday,
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)
August 13,

Информационные составляющие БД (собственный контент)

- Абоненты квартирного сектора
- Абоненты учрежденческого сектора
- Сервисные услуги
 - Репертуар театров
 - Репертуар кинотеатров
 - Спортивная афиша
 - Экспозиция выставок
 - Концертная афиша
 - Активный отдых

МТАС - [127610337: ПРЕЗЕНТАЦИЯ]

Вид Функции Сервис Окна

▲ Наименования:
основное: ПРЕЗЕНТАЦИЯ

▲ Служебный комментарий:

▲ Адреса: нет

▲ Услуги: нет

▲ Дополнительные телефоны: нет

▲ Справочная информация:
Предоставляемые услуги:
Ближайшее метро: .
Часы работы: с 0:00 до 23:59 (пн-вс)

Должность и ФИО руководителя:

▲ Обслуживаемая территория: нет

▲ Рубрики: нет

▲ Публикации: нет

▲ Службы: нет

▲ Документы: нет

▲ Реквизиты:

ИНН	КПП	ОКПО	ОКОНХ
нет	нет	нет	нет

▲ Телефоны:

▼ Родительская организация: нет

Дата прозвонки:	Дата коррекции:	Дата возврата:
13.06.2006	13.06.2006	11.10.2006

Признаки Службы

Последняя прозвонка: 2006.06.13 Редактировать

Карточка: 00:00:00.4843750(всего) = 00:00:00.1562500(Б.Д) + 00:00:00.3281250(отображение)

Пуск МТАС - [127610337: П... ПСС - Подсистема справ... Microsoft PowerPoint - [0...

13:22

17 Sunday,
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)
August 13,



Дополнительные услуги размещения информации в БД

- Договор на размещение информации в бесплатной службе 09
- Договор на размещение информации в платной службе 009
- Договоры на исключение информации из БД

Статистика, отчеты БД

- Количественный отчет
- Отчет по работе операторов
- Отчет по предоставлению информации об организации
- Отчет по предоставлению информации по рубрике, услуге
- Отчет по запросам в справочные службы с телефонов пользователей
- Отчеты по претензиям к информации базы данных

Надежный партнер

20 Sunday,
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)
August 13,



Мы знаем все.

- Информация на основе собственного контента ОАО МГТС: телефонно-адресная информация, рубрикатор, услуги
- Услуга «Барышня соедините...» - связь пользователя службы с любым абонентом сети

Благодаря партнерским отношениям Служба 009 обеспечивает практически любой уровень проработки запроса Клиента. Мы ответим на любой вопрос.

- Применение операторами 009 баз данных поставщиков контента и поставщиков услуг
- Передача вызова на обслуживание оператору контент-провайдера или сервис-провайдера:

21 Sunday,
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)
August 13,

МГТС

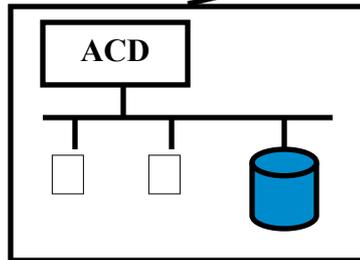
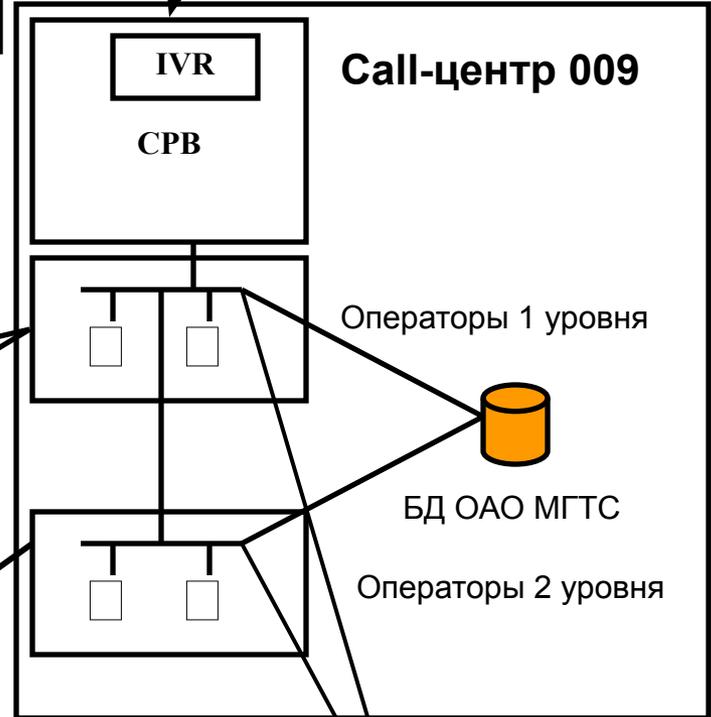
Поток
вызовов 009

Поток вызовов
7-значной нумерации

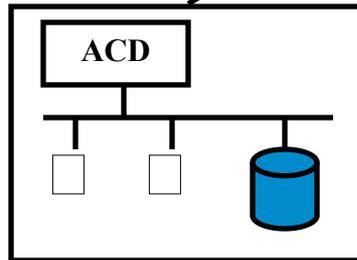
Call-центр 009



Контент-провайдеры.



...



Контент и сервис провайдеры с собственными БД:

- Рестораны, Заказ авиа и ж/д билетов
- Спорт, Мода, Туризм и отдых
- Консультационные (юридические, медицинские и пр.) услуги и др.

Sunday,
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)
August 13,

009 – партнер по бизнесу

Ежедневно в Справочно-сервисную службу 009 обращаются для получения информации и услуг более 35 000 Клиентов.

Постоянно растет перечень предоставляемых услуг. Это возможно благодаря партнерским отношениям с компаниями – поставщиками услуг.

Работа с партнерами строится на основании договоров:

- На доступ к ресурсам контент-держателя
- На переключение вызовов Клиентов Службы 009, для их дальнейшего обслуживания, операторами контент-провайдера
- На прием заказов на выполнение работ или услуг сервис – провайдером

Мы расширяем перечень предоставляемых услуг.

Наши партнеры получают новых клиентов.

МГТС – поставщикам контента и услуг

Для компаний, работающие на рынке Москвы, предоставляющих услуги Клиентам на собственном номере телефона, отличном от 009 мы предлагаем услуги:

- Проведение расчетов с абонентами ОАО МГТС и других присоединенных операторов фиксированной связи за услуги службы
- Выделение компании для организации службы
 - Номера доступа
 - Рабочих мест
- Тарификацию услуг

009 – контент провайдер

Служба 009 доступна абонентам операторов фиксированной и мобильной связи

Взаимодействие с операторами связи осуществляется на основе договора на организацию доступа к службам 09, 009 и оказание абонентам оператора справочно-сервисных услуг.

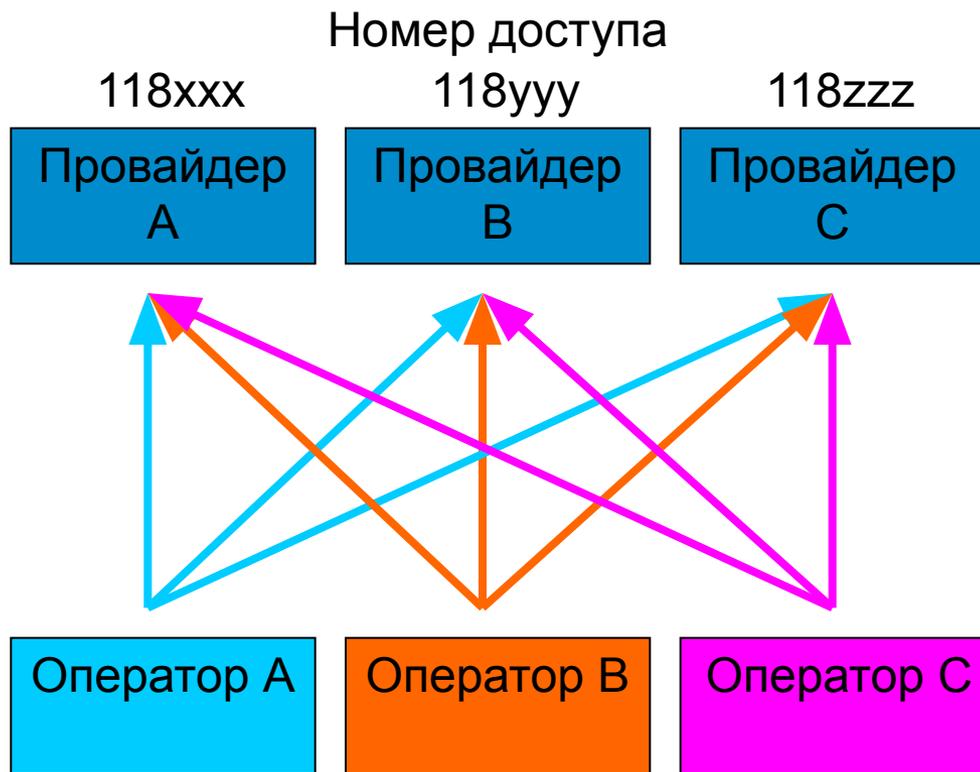
Клиентами служб являются абоненты операторов мобильной связи всех регионов Российской Федерации.

С 6 июня Справочно-сервисная служба МГТС стала доступна по номеру 8 809 50 54 009 абонентам операторов фиксированной связи регионов РФ

Опыт Европы и мира: основные игроки, тенденции. Дерегулированный рынок

- Номер доступа 118xxx, 118xx, реже другое (например в США 411)
- Номер выделяется не оператору а провайлеру
- Одна служба – один номер у каждого оператора
- Принцип лотереи при выделении номеров.
- Конкуренция привела к росту качества и

Европа



Опыт Европы и мира: основные игроки, тенденции



27

Sunday,
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)
August 13,

Опыт Европы и мира: основные игроки, тенденции

США

Номер доступа

411

Провайдер
А

411

Провайдер
В

411

Провайдер
С



Оператор А

Оператор В

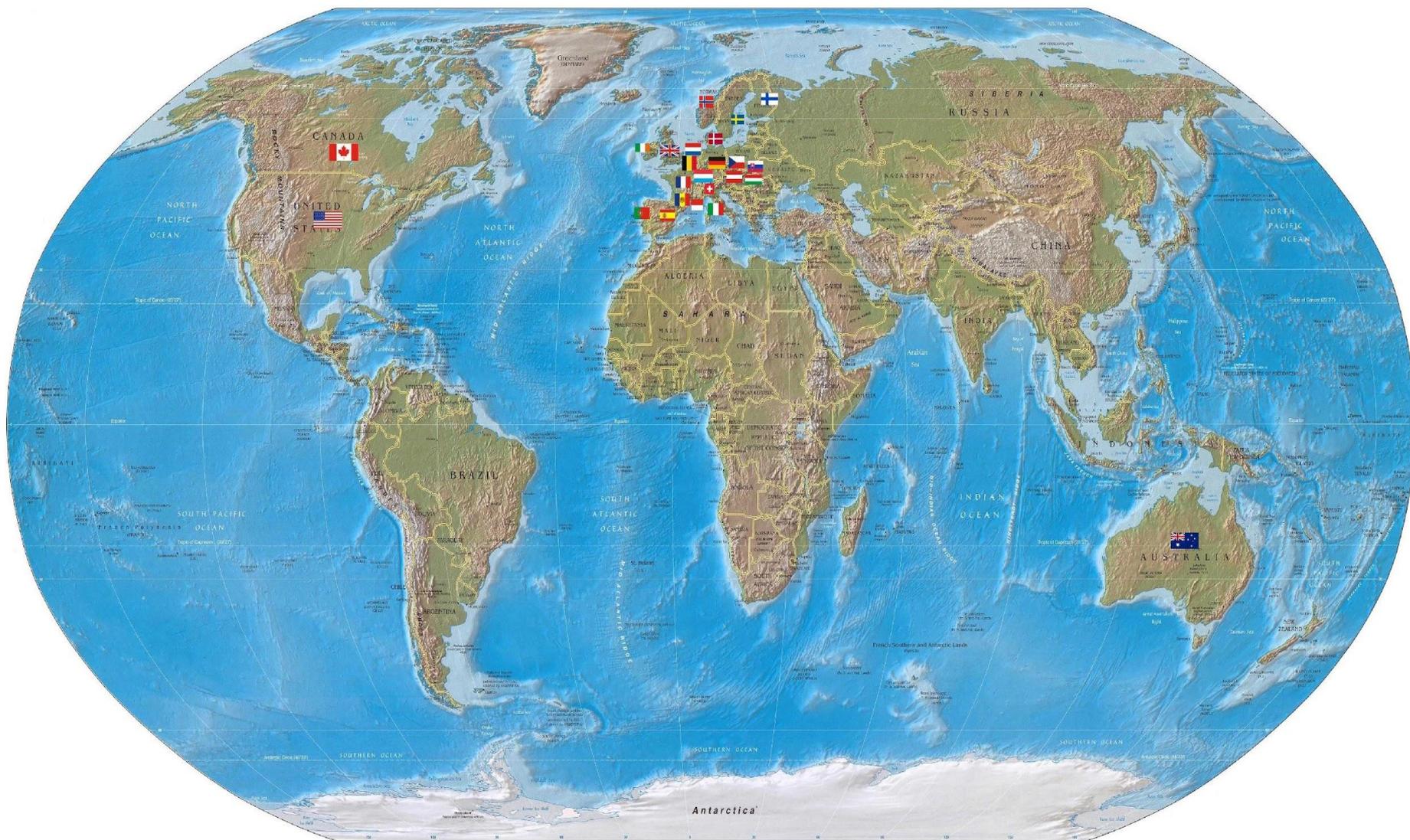
Оператор С

Один номер,
один оператор,
одна служба



СПРАВОЧНО-СЕРВИСНАЯ СЛУЖБА

Сегодня обеспечен взаимный доступ к БД МГТС и БД справочных служб 25 стран мира



29 Sunday,
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)
August 13,

009 – поставщик контента

МГТС предоставляет доступ к БД справочной службы на основе договора, заключаемого со справочными службами и другими заинтересованными организациями и частными лицами

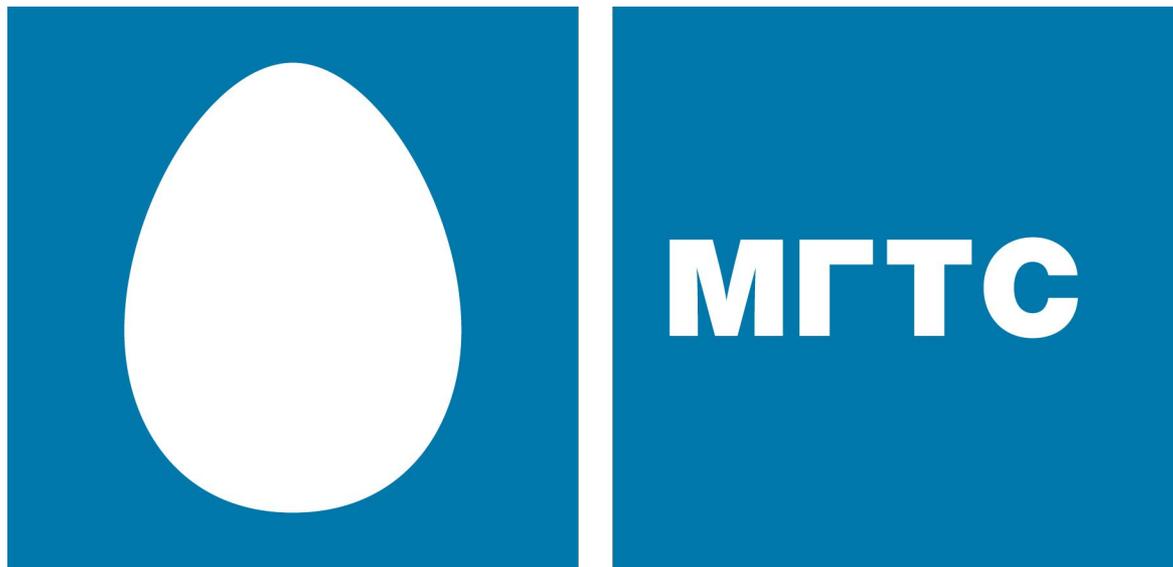
- Договор на доступ к электронной справочной службе Фолиант-Интернет
- Договор на доступ к БД по протоколу E-115

Каждый желающий может на нашем стенде получить компакт диск с тестовой версией доступа к БД.

Акция продлится до **31 августа**

30 Sunday,
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)
August 13,

Вопросы?



31 Sunday,
МГТС (Московская Городская телефонная сеть)
August 13,