



НАЦИОНАЛЬНЫЕ КАБЕЛЬНЫЕ СЕТИ



MASTERDATA

ООО «МАСТЕРДАТА»

Российская Федерация, г.Москва, 115093

1-й Щипковский переулок, 3, офис 321

+7 (495) 225 9905

SAP CRM в НКС История успеха

Ольга Белых

Директор по развитию бизнес-процессов

Национальные Кабельные Сети

Дмитрий Сиднев

*Генеральный директор
Masterdata, Партнер по
внедрению в НКС*

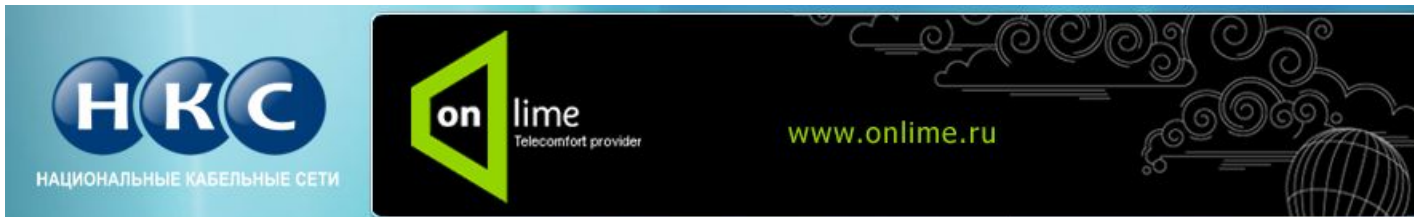


Программа

- **Обзор SAP CRM Telecommunications в НКС**
- **Обзор решения**
- **Результаты, полученный опыт и планы развития**
- **Резюме**

О компании НКС

- **Один из крупнейших операторов связи России**
 - ◆ Обслуживает 5 млн домов
 - ◆ Представлена в 6 регионах России
 - ◆ 3000 сотрудников
 - ◆ Состоит из 7 приобретенных компаний
 - ◆ Доход RUR 6млрд (EUR 230млн) в 2009
- **Лидер в инновациях**
 - 3-play: Интернет / Цифровое TV / VoIP
 - Дополнительные услуги



3-play: Интернет / Цифровое TV / VoIP



Бизнес-контекст и технологии

- **Большая существующая базы**
 - ◆ НКС обслуживает более 5 млн пользователей аналогового кабельного ТВ
 - ◆ Быстрый рост цифровых абонентов (более 0.5м)
- **Быстрый рост**
 - ◆ Более чем 15.000 новых абонентов в месяц
- **Постоянное развитие**
 - Релиз новых продуктов и открытие новых рынков практически ежемесячно
- **Разрозненная ИТ-инфраструктура**
 - Различные системы для управления работой с клиентом, биллинга и активации
 - Различные ИТ-системы в различных департаментах

Почему был выбран SAP CRM Telco

- **Бизнес-задачи**

- ◆ Нехватка полного обзора клиента
- ◆ Противоречивые данные о клиенте в системах
- ◆ Потребность в запуске и управлении комплекса продуктов
- ◆ Большой объем новых заказов; потребность в аналитике
- ◆ Нехватка взаимодействия с клиентом и истории заказа

- **ИТ-требования**

- ◆ Быстрое добавление новых продуктов или их группы
- ◆ Управление множественными заказами
- ◆ Стабильность взаимодействия с биллингом без необходимости перестройки бизнес-процесса

Награда Гартнера за лучший CRM проект 2009 года

- Показатели превращения потенциальных клиентов в клиентов повысились на 12%, уровень удовлетворенности клиентов вырос на 27%, «текучесть» клиентов снизилась на 11%. «Учитывая наши достижения, мы будем расширять наши возможности как функционально, так и географически,» отметил г-н Берман, ИТ Директор компании НКС. «Мы полностью удовлетворены показателями, которые мы улучшили, особенно в части уровня удовлетворенности клиентов.»



Программа

- Обзор SAP CRM Telecommunications в НКС
- Обзор решения
- Результаты, полученный опыт и планы развития
- Резюме

Объем проекта – текущий статус

- Обслуживание физических и юридических лиц (B2C и B2B)
- Продуктовая конфигурация и объединение в группы продуктов
- База адресов, проверка возможности подключения
- Процессы
 - ◆ Заказ на первое подключение
 - ◆ Внесение изменений, подключение и отключение
 - ◆ Работа с жалобами абонентов
 - ◆ Информационный сервис для клиентов
 - ◆ Заказ на отложенное подключение / изменение заказа
 - ◆ Автоматическое создание задач и действий
 - ◆ Интеграция с системами биллинга и активации
- Контакт-центр (телефония, e-mail), интеграция с Avaya
- Отчетность
- Портал самообслуживания клиента
- Дополнительные функции

Идентификация клиента

Центр взаимодействия

Квартира 404 Квартира 404

Принять Отклонить Выход

Идентификация клиента (ид.: 15000309)

Клиент Другие поля Договор/заказ

Фамилия/имя* Квартира 404 Квартира 404 Квартира 404

CRM ID 15000309

Город МОСКВА

Район СВИБЛОВО

Дом/Улица 6 НАНСЕНА ПРОЕЗД

Индекс/регион 000000 77 г. Москва

Корпус 3 Строение Владение

Этаж 15 Квартира 404

Подъезд 1 Дomoфон

Телефон 4957858585

Моб.Телефон

E-mail

Дата рождения

Паспорт Дейс. с

Ключевое слово

Подтверд. Сменить адрес

Номер договора

Номер заказа

Статус договора Все

Поиск Сбросить

Полный обзор клиента – адреса, информация о платежах, заказах, контрактах, задачах, жалобах. Доступ к базе знаний и отчетности.

Договора (1) | Заказы (1)

Актуализировать

Номер	Статус	Начальная дата	Дата окончания	Продукт
5034562	Активно	19.09.2008	19.09.3008	Пакет Услуг НКС

Friday, October 03, 2008 16:42

Местная интрасеть

Проверка возможности подключения

Скриншот веб-интерфейса SAP для проверки возможности подключения. В верхней части экрана отображается логотип SAP и меню с кнопками: Принять, Отклонить, Выход. В центре экрана — форма для ввода адреса: Город/Район (МОСКВА), Улица* (нансена), Дом* (6), Буква, Дробь дома, Буква дроби, Корпус, Литера Корпуса, Строение, Литера Строения, Владение, Литера Влад., Подъезд* (1). В нижней части экрана — таблица результатов поиска.

Тех. возможность ЕСТЬ

Проверка возможности подключения интегрирована с системой материально-технического обеспечения

Район	Улица	Дом	Корпус	Строение	Владение
СВИБЛОВО	НАНСЕНА ПРОЕЗД	6	1		
СВИБЛОВО	НАНСЕНА ПРОЕЗД	6	2		
СВИБЛОВО	НАНСЕНА ПРОЕЗД	6	3		

Финансовая и техническая информация

Центр взаимодействия - [Обзор клиента] - Microsoft Internet Explorer

Полная история контрактов, изменений статусов, доступных сервисов, тарифных планов, технических данных о подключении, всех рейтинговых показателей и данных о счетах.

Абонент Яковлева Алла Анатольевна

MTK	3144713
HKC	100050096600000073699
UpTime	19:14:49
AdminStatus	Up
OperStatus	Up
Link	100M/F
Status	FORWARDING
Errors	128
Runt	0
TX, Kbps	0.0
TX Packets	96033386
TX Multicast	0
TX Broadcast	4040497
TX Pause	0
RX, Kbps	0.0
RX Packets	87436387
RX Multicast	5859
RX Broadcast	24159
RX Pause	0

MAC Коммутатор 00:1b:38:68:52:43
Терминатор 00:1b:38:68:52:43

IP 77.37.193.44

Максимальная скорость От абонента, Kbps 2048
К абоненту, Kbps 2048

Обновить

Thursday, October 23, 2008 11:23

Готово Местная интрасеть

Центр взаимодействия

Обзор клиента

Информационный запрос

Лицевой счёт	2590533
Баланс	499.718092
Кредит	-76.227997
Статус счёта	Активен

Подключения

ID-подключения(cslsv)	ID-учётного имени(dmid)	Статус	Тариф
2780245	2597135	Active	ИНЕТ - 2048

Статусы активации

Дата & Время	Статус	Комментарий
19.06.2008 00:00:00	Реализовано	00:16:36:8d:df:92 => 77.37.132.64 закрыл Литико

Сервисы

ID	Дата	Услуга	Сумма
18	01.10.08	Абонентская плата за доступ к сети Internet	151.67960122 Руб.

История статусов

Дата	Статус	Пользователь
Результат не найден		

История платежей

Дата	Приход (Руб)
10.2008	575.59
09.2008	97.11
08.2008	399.90
07.2008	26.00

История взаимодействия с клиентом

СAP

Центр взаимодействия

Иван Иванов

Принять Отклонить

Хранить Восстановить Повесить Соединить Соединить косвенно Консультация Конференция П

ИС: контакт (672)

НКС

Поиск клиента
Обзор клиента
Данные контактов
История контакта
Заказ клиента
Запросы кредитового авизо
Технические данные
Сервисный заказ
Сервисная квитанция
Проверка подключения
Входящая почта

Обзор | Категоризация | Партнеры

История изменений История операций

Описание Звонок по поводу кредита
Статус Открыто

Импортир. из электр. блокнота

Следующая операция | Действия | Подробности последующей операции

Вид операции Предоставл. кредита
Описание Необходимо предоставить кредит пользоват
Ответственный сотрудник 74 Агент Тестовый /
Плановая дата 27.05.2008 00:00

Послед.Операция

История примечаний | Самые новые контакты

История контакта

Вернуться к актуальным данным контакта

Дата	Время	Канал	Описание	Номер операции	Статус
22.05.2008	11:11:00	Телефонный звонок	Подключение	605	Открыто
20.05.2008	15:51:00	Телефонный звонок		583	Открыто
20.05.2008	15:27:00	Телефонный звонок		578	Открыто
20.05.2008	11:48:00	Телефонный звонок		570	В обработке

Обзор контактов

Описание	Ид. объекта	Тип процесса
Иван Иванов	82	
Звонок по поводу кредита	672	ИС: контакт

Примечания

Тип

Полная история взаимодействия с клиентом с детальной информацией о целях контакта (коммерческий, сервисный и другие) и запланированных действий.

Заказ клиента с конфигурацией продукта

The screenshot displays the SAP CRM interface for a customer order. The main window is titled "Заказ клиента" (Customer Order) and shows a list of sales positions. A dialog box titled "Конфигурация продукта -- Диалоговое окно веб-страницы" (Product Configuration -- Web Page Dialog Box) is open, showing the configuration for a "Пакет Услуг НКС" (NCS Service Package). The configuration includes a tree view on the left, a central configuration area with dropdowns and checkboxes, and a detailed list of options on the right.

Конфигурация продукта (Пакет Услуг НКС)

- Назад
- Услуг НКС
- Интернет Услуга 1
- ИПТВ Услуга 1

Условие Варианта

Пакет ТВ каналов "Базовый"
Скидка за пакет
Услуга "Виртуальный видеоманитофон" (NPVR)

Услуга "Виртуальный видеоманитофон" (NPVR) Сброси

Услуга NPVR подключена (Надбавка 200.)

Услуга "Видео по требованию" (VOD) Сброси

Пакет Услуг НКС

- Общие
 - Услуги
 - Интернет
 - ИПТВ
 - Условие Варианта
 - Скидка за пакет
- Интернет Услуга
 - Общие
 - Услуги
 - Интернет
 - Скорость Интернет
 - 10Mb
 - Условие Варианта
 - Скидка за пакет
 - ИНЕТ - 10240 (временный 30 дней)
 - Акции по Интернет
 - Без Акции
 - Действие льготного периода
 - 30 дней льготный период
 - ИПТВ Услуга
 - Общие
 - Пакет Каналов
 - Базовый
 - Условие Варианта
 - Пакет ТВ каналов "Базовый"
 - Скидка за пакет
 - Услуга "Виртуальный видеоманитофон" (NPVR)

Имя	Ср...	Оконч
Интернет	0,00	
ИПТВ	540,00	
Условие Варианта	180,00	
Интернет Услуга	100,00	
Общие	50,00	

Friday, October 03, 2008 16:55

Готово Местная интрасеть

Динамическая
мульти-уровневая
конфигурация продукта

Заказ со связанными компонентами

Заказ клиента с связанными компонентами. Данные о технических проверках и планируемая дата подключения полученные сторонних систем.

Скриншот интерфейса SAP CRM. В центре экрана отображается таблица «Позиции продаж» с данными о заказе клиента. Всплывающее окно содержит текст: «Заказ клиента с связанными компонентами. Данные о технических проверках и планируемая дата подключения полученные сторонних систем.»

Центр взаимодействия
Василий Кадкин
Принять Отклонить Выход

Заказ клиента

Позиции продаж
Позиция | Проверка ATP | Проверка кредита

Название продукта	Позиция	В...	Идентификатор про...	Конфигурация	Техническ...	С...	Начало догов...	Одно...	Периодически	Сро...
Пакет Услуг НКС	10	<input checked="" type="checkbox"/>	NKS_PACK_CONF	Полностью	OK		03.10.2008			0,00
Интернет Услуга	20	<input checked="" type="checkbox"/>	NKS_BB_CONF		OK		03.10.2008			540,00
IPTV Услуга	25	<input checked="" type="checkbox"/>	NKS_IPTV_CONF		OK		03.10.2008			360,00
Аренда комплекта оборудо	40	<input checked="" type="checkbox"/>	IST_STB				03.10.2008			100,00
Аренда WiFi устройства бе	30	<input checked="" type="checkbox"/>	IST_WIFI_ROUTER_...		OK		03.10.2008			50,00

Создать договор Отклонить заказ Заказ клиента

Заголовок | Позиции

Общ. & сам. продаваем. | Данные платежа | Адрес | Комментарий

Расчет цены в RUB

	Один раз	Ежемесячно
Gross Value	0,00	1.050,00
Net Value	0,00	1.050,00
Tax Amount	0,00	0,00
Shipping Costs	0,00	

Условия отгрузки Стандарт

Сам. продаваем.

Д...	В заказе	Базовая цена...	Описание	Базисная цен...
Результат не найден				

Friday, October 03, 2008 16:57
Готово Местная интрасеть

Заказ с техническими параметрами

Технические параметры могут быть заданы отдельно для различных сервисов

Sales Order

Back

Sales Items

Item | ATP Check | Credit Check

Product Description	Item	S...	Product ID	Configuration	Technical D...	Contract Start ...	One-Time	Recurring
NCN Service Pack	10	<input checked="" type="checkbox"/>	NKS_PACK_CONF	Complete	OK	04.03.2009		0,00
Internet BroadBand	30	<input checked="" type="checkbox"/>	NKS_BB_CONF		OK	04.03.2009		600,00
IP Telephony	40	<input checked="" type="checkbox"/>	NKS_VOIP_CONF		OK	04.03.2009		300,00
Installation Fee VOIP	13	<input checked="" type="checkbox"/>	NKS_VOIP_MGMN				5.000,00	0,00
WiFi MODEM	50	<input checked="" type="checkbox"/>	NKS_WIFI		OK	04.03.2009		50,00

Order can be saved (i.e further processing needed) or submitted for activation

Submit | Reject Order | Sales Order

Header | Item (IP Telephony)

Up-Down-Cross Selling | Discounts | Configuration | Status | Status history

Division VolP
VoIP-no category S
Telephone number 4997000140

Technical data for Telephony - Phone Number, Number Category (Usual, Silver, Gold). If needed additional attributes are possible (SIM number, IMEI etc)

Печатные формы заказа и контракта

The screenshot displays a CRM system interface in a Windows Internet Explorer browser. The main window shows a customer profile for Ivanov Ivan at a test organization, with a specific order for 'Заказ Юр Лица (4000083)'. A table of positions is visible, and a 'Print' button is highlighted. A secondary window shows a print preview of a contract document titled 'ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ДОСТУПА К СЕТИ ИНТЕРНЕТ'.

CRM System Interface:

- Customer: Иванов Иван, Тестовая организация
- Order: Заказ Юр Лица (4000083)
- Table of Positions:

Позиция	Идентификатор продукта
10	NKS_LE_CONF
20	NKS_LE_VPN
30	NKS_LE_CONF
40	NKS_LE_VPN
50	NKS_LE_LINE_FEE

Print Preview Window:

Приложение 5
к Договору на оказание услуг №1234_01_14/Ю от 14.01.2010

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ДОСТУПА К СЕТИ ИНТЕРНЕТ
(далее - «Правила»)

г. Москва 14.01.2010

ОАО «Национальные кабельные сети» (далее по тексту – «Оператор»), оказывает Услуги связи, на основании лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи №Н46196, 48874 (далее по тексту – «Услуга») в порядке и на условиях, изложенных ниже.

Получателями данной Услуги могут быть любое юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, именуемые далее «Абонент», нуждающиеся в Услуге, имеющие техническую возможность ее получать и не являющиеся операторами связи. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора на оказание услуг связи.

Используемые в Договоре и Правилах понятия означают следующее:

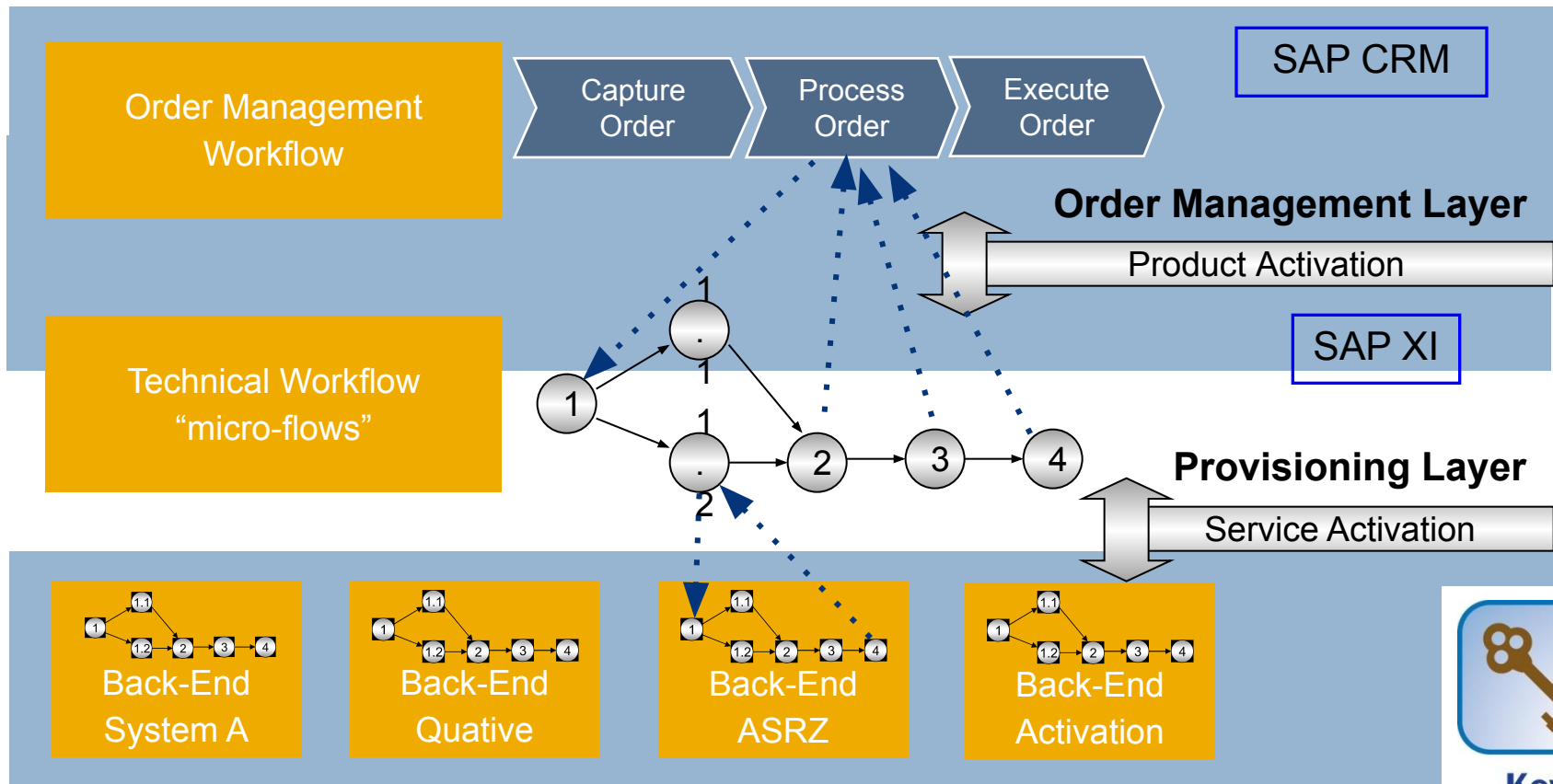
- Абонент** - пользователь услугами связи на основании Договора на оказание услуг связи и настоящих Правил.
- Тарифы** - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.
- Оборудование** - технические средства Оператора или третьих лиц, которые могут быть установлены в помещении Абонента в целях предоставления Услуг по Договору на оказание услуг связи.
- Лицевой счет** - форма учета сведений, индивидуальных для каждого Абонента, отражающая поступление денежных средств от Абонента и расходование их на оплату Услуг.
- Абонентская плата** - предусмотренный Тарифным планом фиксированный ежемесячный платеж за Услугу, оказываемую в течение Расчетного периода.
- Баланс лицевого счета** - разность между суммой денежных средств внесенной абонентом на лицевой счет и суммой начислений за оказанные Услуги.
- Личный кабинет** - веб-страница на сайте Оператора, содержащая статистическую информацию о текущем состоянии лицевого счета.
- Расчетный период** - период оказания Услуги равный одному календарному месяцу.

1. Услуга

1.1 Услуга включает в себя следующие сервисы, поддерживаемые и оказываемые Оператором, а именно:

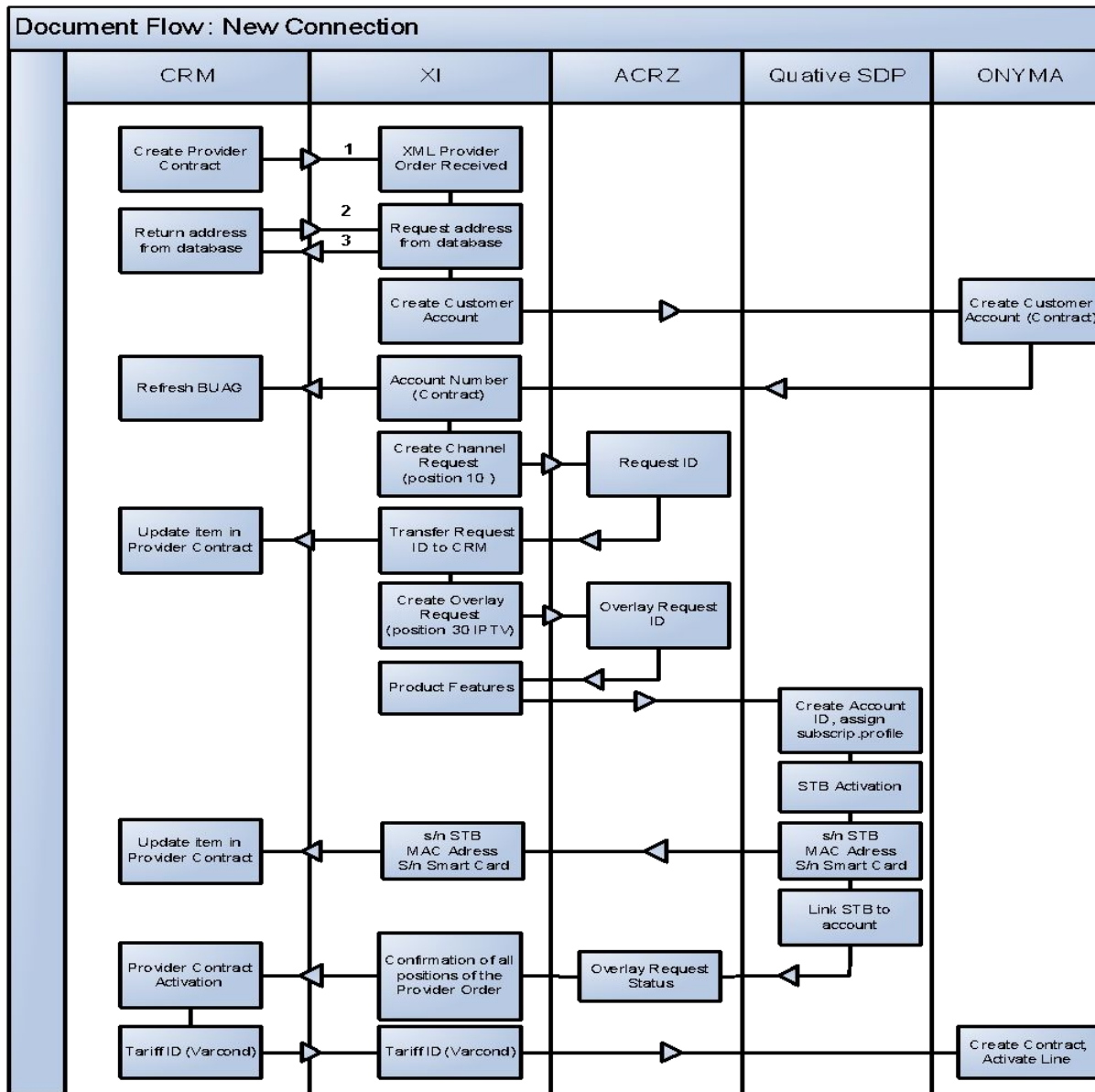
- служба доступа к информационным ресурсам, в т. ч. доступ в Интернет;
- передача данных с коммутацией пакетов по протоколам, базирующимся на Internet Protocol (IP) (услуги связи по передаче данных, включая услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации);
- персональный доступ к статистической информации на условиях, обеспечивающих конфиденциальность сведений об

Активация услуги



Key Feature

Документооборот



**Key
Feature**

Управление контрактами и отслеживание статусов заказа

Работа с заказами
клиентов, учет и
аналитика активаций,
статусы бизнес-правил

Центр взаимодействия - [Договор (2488)] - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Центр взаимодействия

Ольга Певунова

Принять Отклонить Выход

НКС

Договор (2488)

Карточки клиентов
Обзор клиента
Данные контактов
История контактов
Заявка
Заявка на ТО
Поиск документов
Проверка тех возможн
E-Mail
Задачи
Поиск знаний
Отчетность

Договор

Описание	Ид. продукта	Договор	Конфигура...	Техническ...	Начальна...	Дата окон...	Продол...	Повторяющий...	Статус
Пакет услуг НКС	NKS_PACK_CONF	2488	Полност...	OK	10.10.2008	10.10.3008	1.000 Y		
Услуга Интернет	NKS_BB_CONF			OK	10.10.2008	10.10.3008	1.000 Y	600,00	
Аренда WiFi устройства	NKS_WIFI			OK	10.10.2008	10.10.3008	1.000 Y	50,00	

Выбор процессов: Изменение конфигурации | Запуск

Статус | Конфигурация | Адрес счета | История статусов

Дата & Время	Статус	Комментарий	Канал
21.10.2008 00:00:00	Включение отл. аб...	Щекурин.	МТК
17.10.2008 15:57:57	Договор в Ониме ...	Договор в ОНЫМА заведен	ОНЫМ
17.10.2008 15:48:13	Реализовано		МТК
17.10.2008 15:48:13	Final:Реализовано		МТК
17.10.2008 15:48:07	Обзвон	Сапрыкин и Анашкин Ком...	МТК
17.10.2008 15:47:25	Прокладка кабеля		МТК

Contract History | Lock History

Процесс	Дата активации	Статус заказа	Ид. заказа	Ид. продукта
Заказ клиента	10.10.2008	Исполнено	5025194	NKS_WIFI

Thursday, October 23, 2008 11:39

Готово Местная интрасеть

Автоматическая постановка задач

Автоматическая постановка задач со статусами. Связь с бизнес-правилами.

Центр взаимодействия - [Задачи] - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Центр взаимодействия

Принять Отклонить Выход

НКС

Задачи

Карточки клиентов
Обзор клиента
Данные контактов
История контактов
Заявка
Заявка на ТО
Поиск документов
Проверка тех возможн
E-Mail
Задачи
Поиск знаний
Отчетность

Поиск входящей почты

БыстрПоиск

Категория Исх.Зв. Есть подкл.

Статус

Период

Ид. объекта

Присвоен к

Описание

Тип даты Дата создания

Сортировать по

Приоритет

Клиент

С/по

Затем сортировать г

Поиск Сбросить

Список результатов

Резервировать | Отменить резервирование | Окончен | Просмотр | Контакт | Связать

Узел	Срок исполнения	Категория	Описание	Приоритет	Статус	Ответственный с...	Дата создания
🔔	05.09.08 15:26	Исх.Зв. Есть по...	возможность подключения есть	ЦвтСрПриор	Открыт/а/о/ы		05.09.2008
▶ 🔔	05.09.08 13:59	Исх.Зв. Есть по...	возможность подключения есть	ЦвтСрПриор	Открыт/а/о/ы		05.09.2008
▶ 🔔	04.09.08 16:35	Исх.Зв. Есть по...	возможность подключения есть	ЦвтСрПриор	Открыт/а/о/ы		04.09.2008
▶ 🔔	04.09.08 16:35	Исх.Зв. Есть по...	возможность подключения есть	ЦвтСрПриор	Открыт/а/о/ы		04.09.2008
▶ 🔔	04.09.08 15:42	Исх.Зв. Есть по...	возможность подключения есть	ЦвтСрПриор	Открыт/а/о/ы		04.09.2008
▶ 🔔	04.09.08 01:02	Исх.Зв. Есть по...	возможность подключения есть	ЦвтСрПриор	Открыт/а/о/ы		04.09.2008
▶ 🔔	03.09.08 15:40	Исх.Зв. Есть по...	возможность подключения есть	ЦвтСрПриор	Открыт/а/о/ы	PTICAGENTCM1...	03.09.2008
▶ 🔔	03.09.08 13:59	Исх.Зв. Есть по...	возможность подключения есть	ЦвтСрПриор	Открыт/а/о/ы		03.09.2008
▶ 🔔	03.09.08 13:59	Исх.Зв. Есть по...	возможность подключения есть	ЦвтСрПриор	Открыт/а/о/ы		03.09.2008
▶ 🔔	03.09.08 13:58	Исх.Зв. Есть по...	возможность подключения есть	ЦвтСрПриор	Открыт/а/о/ы		03.09.2008

Friday, October 03, 2008 17:32

Портал самообслуживания

Информация об аккаунте
Сервисное обслуживание
Проверка счетов и
статистики
“Турбо кнопка”
Родительский контроль

OnLime - Личный кабинет - Управление услугами - Windows Internet Explorer

https://my.onlime.ru/services/calculator

Яндекс Я Найти Войти Почта

OnLime - Личный кабинет - Управление услугами

Подробнее о подключении в разделе [Как подключиться](#) или по т...

Личный кабинет - Управление услугами

[Информация об услугах](#) | [Управление услугами](#) | [Заявки на обслуживание](#)

Для изменения конфигурации ваших услуг вы можете позвонить в круглосуточную службу поддержки Абонентов по тел. (+7 495) 981-66-89 или воспользоваться формой ниже:

Заявка на изменение услуг

ИНТЕРНЕТ

Тарифные планы

Тарифный план	Скорость вх./исх. канала (кбит/сек)	Объём предоплаченного трафика (Мбайт)	Абонентская плата (руб/мес)
Онлайн - 1024	1024 / 512	неограничен	300
Онлайн - 4096	4096 / 2048	неограничен	400
Онлайн - 10240	10240 / 5120	неограничен	500
Онлайн - 20480	20480 / 10240	неограничен	900
Онлайн - 30720	30720 / 10240	неограничен	1100
Онлайн - 51200	51200 / 10240	неограничен	1300

Дополнительные планы

Абонентам

Договор №: 5039734
Лицевой счёт №: 2689826
Баланс: 473.17 руб.
Время получения данных: 13:36
[Выйти](#)
Техподдержка:
(495) 981-66-89

[Как оплатить](#) [Как настроить](#)
[Сменить тариф](#)

Игровой портал Games.OnLime

Окупись в мир компьютерного контента и создай свой игровой блог!
Играй в самые популярные игры на Игровых серверах!

Подключен ли ваш дом? [Проверить](#)

5 kB/s 100%
Trusted sites 100%

«Турбо-кнопка» в портале самообслуживания

Заказ максимальной скорости на ограниченное время
Проверка аккаунта и доступных средств

The screenshot displays the OnLime self-service portal. The browser address bar shows the URL <https://my3.onlime.ru/turbo/>. The page header includes the OnLime logo and navigation links: OnLime, Спецпредложения, Услуги Onlime, Форум, and Контакты. A prominent phone number **981-8100** is displayed. The main content area is titled "Личный кабинет - Турбокнопка - Услуга" and features a table for ordering service durations.

Услуга	История	Распечатать
Описание	Цена	
<input type="radio"/> 1 час	20.00	
<input type="radio"/> 3 часа	50.00	
<input type="radio"/> 6 часов	80.00	
<input type="radio"/> 12 часов	130.00	
<input type="radio"/> 24 часа	220.00	
Заказать		

On the right side, the "Абонентам" section displays account details: Договор №: 5005150, Лицевой счёт №: 2829316, and Баланс: 59.56 руб. It also shows the time of data retrieval as 10:27 and provides contact information for technical support: (495) 981-66-89. Additional links include "Как оплатить", "Как настроить", and "Сменить тариф".

At the bottom right, there is a link to the "Игровой портал Games.OnLime".

Программа лояльности – Бонусная программа

Начисление баллов Заказ продукции

OnLime - Личный кабинет - Бонусная програм...

Личный кабинет

- Договор
- Пароль и ключевое слово
- Оплата и управление счётом
- Услуги
- Турбоклапка
- Антивирус
- Родительский контроль
- OnLime Бонус**
- Каталог**
- Акции
- Бонусный счет
- Приведи друга
- Статистика
- Помощь / Настройки
- Документы

OnLime в городе

Москва

Подключен ли ваш дом? [Проверить](#)

[Каталог](#) | [Акции](#) | [Бонусный счет](#) | [Приведи друга](#)

Пользуйтесь услугами ОнЛайм, получайте за это бонусные баллы и заказывайте вознаграждения из каталога. [Подробнее о Бонусной программе](#).

Интернет*

Услуга	Описание	Стоимость, баллов	Подключить
Онлайн 4	• Скорость 4096/2048 • Неограниченный трафик • Срок действия 30 дней • Скидка 100%	300.00	<input type="radio"/>
Онлайн 10	• Скорость 10240/5120 • Неограниченный трафик • Срок действия 30 дней • Скидка 100%	400.00	<input type="radio"/>
Онлайн 20	• Скорость 20480/10240 • Неограниченный трафик • Срок действия 30 дней • Скидка 100%	500.00	<input type="radio"/>
Онлайн 50	• Скорость 51200/25600 • Неограниченный трафик • Срок действия 30 дней • Скидка 100%	950.00	<input type="radio"/>
Онлайн 4: -50% / 30 дней	• Скорость 4096/2048 • Неограниченный трафик • Срок действия 30 дней • Скидка 50%	150.00	<input type="radio"/>
Онлайн 10: -50% / 30 дней	• Скорость 10240/5120	200.00	<input type="radio"/>

Договор №: 5009157
Лицевой счёт №: 3078992
Баланс: 4651.29 руб.

Бонусный счет: 4591.80 баллов

Статус: Серебряный

Время получения данных: 13:26


[Выйти](#)

Техподдержка:
(495) 981-66-89

[Как оплатить](#) | [Как настроить](#)
[Сменить тариф](#)

ОнЛайм Бонус

Больше возможностей для абонентов ОнЛайм



OnLime Бонус
ОнЛайм клиент Вас

Надежные узлы | Защищенный режим: выкл. 100%

Акция – «Приведи друга»

Приглашение нового
клиента
Система поощрений

OnLime - Личный кабинет - Приведи друга

on lime
Telecomfort provider

Подробнее о подключении в разделе [Как подключиться](#) или по телефону: **+7 495 981-8100**

Личный кабинет - Приведи друга [Распечатать](#)

Услуга | [История](#)

«Приведи друга» теперь в Бонусной программе! Получайте бонусные баллы за каждого друга, подключившегося к ОнЛайм.

[Описание Акции](#)

Заполните заявку:

Шаг 1. Проверьте адрес подключения вашего друга.

Город: Москва

Улица:

[Продолжить](#)

Абонентам

Договор №: 5009157
Лицевой счёт №: 3078992
Баланс: 4651.29 руб.

Бонусный счет: 4591.80 баллов

Статус: Серебряный

Время получения данных: 13:28

[Выйти](#)

Техподдержка:
(495) 981-66-89

[Как оплатить](#) [Как настроить](#)
[Сменить тариф](#)

ОнЛайм Бонус

Больше возможностей

OnLime в говоле

Готово

Надежные узлы | Защищенный режим: выкл.

100%

«Турбо-кнопка» в контакт-центре

Центр взаимодействия - [Обзор клиента] - Windows Internet Explorer

http://crm-reserve.ncnet.ru:8041/sap(bD1yd5ZjPTEwMCzKpW1pbiZpPTEmcz1TSUQIM2FBTK9OJTNhY3JtLXJlc2VydmlvFQ05EXzQxJTNhTVdtMENZYm1Tdy1tdw82MDJwUTlzX1ki... Яндексу

Яндекс Поиск Логини Ncnet - DEV-MAGZ (+8) Новая Персона Сохранить Генерировать Синхронизация

Москва -10 USD 29,84 EUR 40,52

DM Bar 0 КВ/с

СAP

Турбокнопка Тест

Принять Отклонить Выход

Обзор клиента

№ договора	Дата начала	Дата окончания	Интерфейс
50	08.03.2010 11:11:46	15.03.2010 00:00:00	интерфейс SAP XI
2300	02.03.2010 00:00:00	02.03.2010 13:24:54	Голованова Ирина time_credit_connect ОнЛайм -10240 mi-2829316

История SMS-сообщений

Дата & Время	Тип SMS	Текст SMS-сообщения	Статус
Результат не найден			

Акции

№ договора	Название акции	Дата начала	Дата окончания
5005150	Активация конфигурации Тестовый месяц	02.03.2010	02.03.2010

История услуги Турбокнопка

Номер операции	Дата начала	Дата окончания	Статус
6033	04.03.2010 14:27:04	04.03.2010 15:27:04	Завершено
6026	02.03.2010 18:11:03	02.03.2010 21:11:03	Завершено
6021	02.03.2010 17:00:55	02.03.2010 18:00:55	Завершено
6018	02.03.2010 14:31:48	02.03.2010 15:31:48	Завершено

8 марта 2010 г. 11:16

Trusted sites 100%

Выбор даты и времени подключения в контакт-центре

Учет желаемой даты и времени

Поиск окон

Искать с* 13.05.2011 

Искать по* 20.05.2011 

Окно: Весь день 

 Поиск окон  Закрыть

День недели	Дата	с 9 до 12	с 12 до 15	с 15 до 18	с 18 до 21
Понедельник	16.05.2011	<u>21</u>	<u>25</u>	<u>25</u>	<u>25</u>
Вторник	17.05.2011	<u>25</u>	<u>25</u>	<u>25</u>	<u>25</u>
Среда	18.05.2011	<u>25</u>	<u>25</u>	<u>25</u>	<u>25</u>
Четверг	19.05.2011	<u>25</u>	<u>25</u>	<u>25</u>	<u>25</u>
Пятница	20.05.2011	<u>25</u>	<u>25</u>	<u>25</u>	<u>25</u>

Планирование ресурсов



Обзор плановика ресурсов

Параметры

Ресурсы

Сохраненные результаты Монтажники [dropdown] Запуск [dropdown]

Список результ.: 19 Ресурсы Найдено

Показать поля поиска

Дата 09.05.2011 [dropdown]

Присвоения времени

Ресурс	Тип рес...	Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскресенье
Александр Левин	Внутре...	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	3:00 / 0:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00
Сергей Артемов	Внутре...	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	3:00 / 0:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 0:00	0:00 / 12:00
Евгений Шатаров	Внутре...	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00
Игорь Гилёв	Внутре...	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00
Алексей Языков	Внутре...	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	0:00 / 12:00	3:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00
Денис Стрельцов	Внутре...	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00
Тельман Ханвердиев	Внутре...	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00
Константин Федоськин	Внутре...	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00
Николай Цыгин	Внутре...	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	1:00 / 0:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00
Валерий Пасаренко	Внутре...	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	0:00 / 0:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00	0:00 / 12:00

Учет доступных ресурсов и запросов на подключение

Потребности в обслуживании

Сохраненные результаты Завтра [dropdown] Запуск [dropdown]

Список результ.: 33 Потребности в обслуживании Найдено

Просмотр присвоений [dropdown] Печать [dropdown]

Монтажник	Сервисный заказ	Дата	Время	Район	Улица	Дом	Услуги	Статус
Левин Александр Влад...	400000438	04.05.2011	09:00	ПЕРОВО	ФЕДЕРАТИВНЫЙ ПРО...	15, Корп...	Выезд к клиенту,Включение DVB-C	Выезд
	400000439	04.05.2011	09:00	ПЕРОВО	ФЕДЕРАТИВНЫЙ ПРО...	10, Корп...	Выезд к клиенту,Включение DVB-C,...	Открыто
	400000441	05.05.2011	09:00	ПЕРОВО	ФЕДЕРАТИВНЫЙ ПРО...	15, Корп...	Выезд к клиенту,Включение DVB-C,...	Исполнено
	400000442	05.05.2011	09:00	ПЕРОВО	ФЕДЕРАТИВНЫЙ ПРО...	10, Корп...	Выезд к клиенту,Подключение абоне...	Исполнено
	400000443	05.05.2011	09:00	ПЕРОВО	ФЕДЕРАТИВНЫЙ ПРО...	15, Корп...	Выезд к клиенту,Включение DVB-C	Исполнено
	400000440	05.05.2011	09:00	ПЕРОВО	ФЕДЕРАТИВНЫЙ ПРО...	10, Корп...	Выезд к клиенту,Подключение абоне...	Исполнено
Левин Александр Влад...	400000444	06.05.2011	09:00	ПЕРОВО	ФЕДЕРАТИВНЫЙ ПРО...	10, Корп...	Выезд к клиенту,Включение DVB-C	Выезд
Левин Александр Влад...	400000445	06.05.2011	09:00	ПЕРОВО	ФЕДЕРАТИВНЫЙ ПРО...	10, Корп...	Выезд к клиенту,Включение DVB-C	Выезд

B2B

Центр взаимодействия - [Идентифицировать клиента]

Идентифицировать клиента

Создать клиента

Полное название организации* 10000991

ФИО Руководителя Им. Падеж* Должность Им. Падеж*

ФИО руководителя Род. Падеж* Должность Род. Падеж*

ФИО руководителя Дат. Падеж* Должность Дат. Падеж*

ИНН/Действ С*

ИНН налоговая

КПП/Действ С*

КПП налоговая

ОГРН/Действ С

Учреждение

ОКПО/Действ С

Учреждение

БИК/Банк*

Расчетный счёт/Кар. счёт*

Агенты работают с прежним интерфейсом, но под другой ролью
Вся специфика работы с юридическими лицами
Множественные адреса, аккаунты и т.д.
Специальные услуги, как VPN
SLA-контроль

Заказ клиента (50000233 - Открыто)

Назад ▾

Позиции продаж

Позиция | Проверка ATP | Проверка кредита

Название продукта	Выбра...	Идентификатор пр...	Конфигур...	Технически...	С...	Начало дого...	Срок...	Однокр...	Периодически	Количес...
Пакет услуг ЮрЛиц	<input checked="" type="checkbox"/>	NKS_LE_CONF	Полнос...	OK		16.02.2010			0,00	
Подключение VPN	<input checked="" type="checkbox"/>	NKS_LE_VPN		OK		16.02.2010			1.150,00	
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									

Создать договор | Отклонить заказ | Заказ клиента

Другие функции

Маркетинговые кампании
SMS информирование
Пинг модема
Перезапуск Switch

Акции

№ договора	Название акции	Дата начала	Дата окончания
5240000	Три по цене одного	02.11.2009	31.01.2010

История SMS-сообщений

Дата & Время	Тип SMS	Текст SMS-сообщения	Статус
22.01.2010 19:00:13	Платеж	Zachisleno 500.00 rub. na schet 2831837. Blagodarim za platezh. OnLime.	Отправлено
29.12.2009 18:58:45	Информирование	С Новым годом! Ищите, смотрите, общайтесь в 2010 вместе с ОнЛайм!	Отправлено
20.12.2009 15:00:43	Платеж	Zachisleno 510.00 rub. na schet 2831837. Blagodarim za platezh. OnLime.	Отправлено
02.11.2009 20:00:44	Платеж	Zachisleno 517.00 rub. na schet 2831837. Blagodarim za platezh. OnLime.	Отправлено

CRM Online отчетность – дерево отчетов














Центр взаимодействия

Принять Отклонить [Иконки] Выход

НКС ← **Дерево отчетов**

Выберите отчет для просмотра

Дерево отчетов

-  [Ежедневный отчет](#)
-  [Заявки на тех. обслуживание](#)
-  [Подключенные абоненты](#)
-  [Заявки в статусе 'урегулирование проблемы'](#)
-  [Заявки по статусам АСРЗ](#)
-  [Время подключения абонентов](#)
-  [Договора IP \(Москва\)](#)
-  [IC-Контакты](#)
-  [Ожидание тех. возможности](#)
-  [Подключенные услуги](#)
-  [Подключенные услуги к существующим контрактам \(Upsale\)](#)
-  [Жалобы на Мостелеком](#)
-  [Отчет по расторгнутым неактивным 180 дней договорам](#)

Список отчетов для просмотра

Карточки клиентов
Обзор клиента
Данные контактов
История контактов
Заявка
Заявка на ТО
Поиск документов
Проверка тех возможн
E-Mail
Задачи
Поиск знаний
Отчетность

CRM Online отчетность – ежедневный отчет

Ежедневный отчет - Windows Internet Explorer

http://crm.ncnet.ru:8047/sap(bD1yd5ZjPTIwMA==)/bc/bsp/sap/z_mvc_d_report/main.do

Яндекс Поиск

Москва -7 USD 29,84 EUR 40,52

Ежедневный отчет

Краткое описание:

Ежедневный отчет по предоставлению услуг передачи данных физическим лицам

*Данные "нарастающим итогом" = с начала года

с 08.03.2010 По 08.03.2010

Вариант отчета: Сводный

Просмотр | Выгрузить в Excel

Ежедневный отчет		08.03.2010
Клиенты	ВСЕГО клиентов	
	ВСЕГО активных клиентов	
	из них: активных без первого платежа	
	из них: активных с положительным балансом	
Заключено договоров	Прогноз по подключениям	
	Кол-во заключенных договоров (нарастающим итогом)	
	Кол-во заключенных договоров	
	Кол-во подключений за день	
	Разница с прогнозом по подключениям	
Заблокировано клиентов	ВСЕГО	
	из них: заблокированных по финансам	
	из них: заблокированных до 7 дней	
	из них: заблокированных с 7 до 30 дней	

Done Trusted sites 100%

CRM Online отчетность – новые подключения

Подключенные абоненты - Windows Internet Explorer

http://crm.ncnet.ru:8047/sap(bD1yd5ZjPTiWMA==)/bc/bsp/sap/z_mvc_pdkl_oper/main.do

Яндекс Поиск

Москва -7 USD 29,84 EUR 40,52

Отчет по подключенным абонентам для операторов

Краткое описание: Отчет по подключенным абонентам (физ. лица) к услуге интернет. Используется для подсчета количества подключенных абонентов операторами.

Дата с: 07.02.2010 | Дата по: 09.03.2010

Источник: НКС

Статус: Все документы

Просмотр | Выгрузить в Excel

Отчет по подключенным абонентам для операторов

	Номер заявки	Дата оформ...	Дата подкл...	Статус	Дата после...	Последний статус	Дата закры...	Время подк...	Район
<input type="checkbox"/>	5342471	07.02.2010	10.02.2010	Реализовано	15.02.2010	Реализовано		3	Район Очаково-Матвеевское
<input type="checkbox"/>	5342475	07.02.2010	09.02.2010	Реализовано	10.02.2010	Реализовано		2	Район Чертаново Южное
<input type="checkbox"/>	5342477	07.02.2010	09.02.2010	Реализовано	10.02.2010	Реализовано		2	Район Чертаново Южное
<input type="checkbox"/>	5342479	07.02.2010	09.02.2010	Реализовано	16.02.2010	Реализовано		2	Район Зябликово
<input type="checkbox"/>	5342481	07.02.2010	08.02.2010	Реализовано	12.02.2010	Реализовано		1	Район Ясенево
<input type="checkbox"/>	5342483	07.02.2010	10.02.2010	Реализовано	25.02.2010	Реализовано		3	Район Перово
<input type="checkbox"/>	5342485	07.02.2010		Final:Отказ клиента	01.03.2010	Отключено	01.03.2010	30	Район Гольяново
<input type="checkbox"/>	5342487	07.02.2010	10.02.2010	Реализовано	12.02.2010	Реализовано		3	Район Западное Дегунино
<input type="checkbox"/>	5342496	07.02.2010	08.02.2010	Реализовано	12.02.2010	Реализовано		1	Район Лосиноостровский
<input type="checkbox"/>	5342498	07.02.2010	10.02.2010	Реализовано	01.03.2010	Реализовано		3	Район Ховрино
<input type="checkbox"/>	5342500	07.02.2010	08.02.2010	Реализовано	10.02.2010	Реализовано		1	Район Братеево
<input type="checkbox"/>	5342502	07.02.2010	08.02.2010	Реализовано	12.02.2010	Реализовано		1	Район Ясенево
<input type="checkbox"/>	5342504	07.02.2010	16.02.2010	Реализовано	26.02.2010	Реализовано		9	Район Орехово-Борисово Северное
<input type="checkbox"/>	5342506	07.02.2010	08.02.2010	Реализовано	25.02.2010	Реализовано		1	Район Новогиреево
<input type="checkbox"/>	5342508	07.02.2010	17.02.2010	Реализовано	24.02.2010	Реализовано		10	Район Ясенево
<input type="checkbox"/>	5342510	07.02.2010	12.02.2010	Реализовано	24.02.2010	Реализовано		5	Район Строгино
<input type="checkbox"/>	5342512	07.02.2010	10.02.2010	Реализовано	04.03.2010	Реализовано		3	Район Ново-Переделкино

Done Trusted sites 100%

CRM Online отчетность – сервисные запросы

Заявки на ТО - Windows Internet Explorer

http://crm.ncnet.ru:8047/sap(bD1yd5ZjPTIwMA==)/bc/bsp/sap/z_mvc_zakaz_srv/main.do

Москва -7 2 USD 29,84 EUR 40,52

Краткое описание: Отчет по заявкам на тех. обслуживание по услуге интернет IP(Москва).

Дата оформления с 07.02.2010 по 09.03.2010

Дата выполнения с по

Просмотр | Выгрузить в Excel

Заявки на ТО (записей: 4.460)

Номер заявки	Дата оформ...	Время офор...	Дата выпол...	Время выпо...	Статус АСПЗ	Текст стату...	Дата статуса АСПЗ	Статус CRM	Текст стату...	Флаг ЛичнКаб	Автор	И
8000052661	07.02.2010	00:07:04	07.02.2010	16:31:46	E0022	Выполнена	07.02.2010 13:31:46	E0003	Исполнено		NBULGAKOV	Бу
8000052662	07.02.2010	00:45:51	07.02.2010	17:27:50	E0022	Выполнена	07.02.2010 14:27:50	E0003	Исполнено		ISHISHIN	Ш
8000052663	07.02.2010	00:59:16	07.02.2010	04:21:22	E0022	Выполнена	07.02.2010 01:21:22	E0003	Исполнено		NBULGAKOV	Бу
8000052664	07.02.2010	01:24:24	07.02.2010	05:25:32	E0022	Выполнена	07.02.2010 02:25:32	E0003	Исполнено		ISHISHIN	Ш
8000052665	07.02.2010	02:40:14	07.02.2010	18:12:13	E0022	Выполнена	07.02.2010 15:12:13	E0003	Исполнено		ISHISHIN	Ш
8000052666	07.02.2010	09:35:04	07.02.2010	12:54:43	E0022	Выполнена	07.02.2010 09:54:43	E0003	Исполнено		VGIREEV	Ги
8000052667	07.02.2010	09:36:31	09.02.2010	18:08:24	E0022	Выполнена	09.02.2010 15:08:24	E0003	Исполнено		GKISELEVA	Га
8000052668	07.02.2010	09:42:07	07.02.2010	13:04:00	E0022	Выполнена	07.02.2010 10:04:00	E0003	Исполнено		ASIVANOVA	И
8000052669	07.02.2010	09:27:09	07.02.2010	12:48:35	E0022	Выполнена	07.02.2010 09:48:35	E0003	Исполнено		YDROZDOVA	Ю
8000052670	07.02.2010	09:49:24	07.02.2010	23:29:29	E0022	Выполнена	07.02.2010 20:29:29	E0003	Исполнено		SILCHUK	И
8000052671	07.02.2010	09:55:04	09.02.2010	18:08:02	E0022	Выполнена	09.02.2010 15:08:02	E0003	Исполнено		ASIVANOVA	И
8000052672	07.02.2010	09:56:51	08.02.2010	17:39:14	E0022	Выполнена	08.02.2010 14:39:14	E0003	Исполнено		VGIREEV	Ги
8000052673	07.02.2010	10:02:05		00:00:00	E0002	Диагностика	07.02.2010 10:16:09	E0001	Открыто		GKISELEVA	Га
8000052674	07.02.2010	10:22:21	07.02.2010	13:28:28	E0022	Выполнена	07.02.2010 10:28:28	E0003	Исполнено		VGIREEV	Ги
8000052675	07.02.2010	10:21:55	07.02.2010	13:40:57	E0022	Выполнена	07.02.2010 10:40:57	E0003	Исполнено		ASIVANOVA	И
8000052676	07.02.2010	10:28:41	08.02.2010	20:54:35	E0022	Выполнена	08.02.2010 17:54:35	E0003	Исполнено		GKISELEVA	Га
8000052677	07.02.2010	10:33:42	08.02.2010	20:45:53	E0022	Выполнена	08.02.2010 17:45:53	E0003	Исполнено		YDROZDOVA	Ю
8000052678	07.02.2010	10:36:05	08.02.2010	20:55:38	E0022	Выполнена	08.02.2010 17:55:38	E0003	Исполнено		ASIVANOVA	И

Done Trusted sites 100%

Программа

- Обзор SAP CRM Telecommunications в НКС
- Обзор решения
- **Результаты, полученный опыт и планы развития**
- Резюме

Первый CRM2007 телекоммуникационный проект

- Сен 07 – Янв 08: внедрение SAP CRM 5.0
 - ◆ Выявлена потребность в расширении рамок проекта:
 - ▶ Управление Telco заказами и контрактами
 - ▶ Комплексные Telco продукты: пакеты и конфигурируемые продукты и услуги
- Фев 08: Подключение к развертыванию CRM2007 Telco order management
- Мар – Авг 08: Представление новой функциональности
 - ◆ SAP NetWeaver PI (XI)
 - ◆ Ключевые SAP CRM 2007 Telco сценарии
 - ◆ Интеграция с системами биллинга и активации
- Сен 08: Запуск с Internet Service product
- С того времени:
 - ◆ Развертывание новых продуктов
 - ◆ Новые бизнес-процессы
 - ◆ Развертывание в регионы

Статус проекта

- **200 продуктивных пользователей**
 - ◆ 150 агентов контакт-центра
 - ◆ 50 пользователей back-офиса
- **200 000 заказов в месяц**
- **Единая система для ВСЕЙ информации, связанной с клиентами и заказами**

Развертывание

- **B2B Telco управление заказами**
- **Усовершенствование интеграционной платформы VoIP**
- **CRM Сервис по работе с заказами(Тестирование)**
- **Workforce management (Тестирование)**
- **Портал для дистрибьютора**
- **Автоматический процесс изменений**
- **Дополнительные интеграционные процессы**
- **Отчетность**
- **Программа лояльности**
- **Управление маркетинговыми компаниями**
- **Корпоративный SAP BI**

Программа

- Обзор SAP CRM Telecommunications в НКС
- Рассмотрение решения
- Результаты, полученный опыт и планы развития
- Резюме

7 основных пунктов

- **Индустриальное решение (CRM Telco)**
- **Используйте SAP best practice как шаблон для работы бизнеса**
- **SAP CRM + SAP NetWeaver PI (XI) объединение очень гибкий инструмент для поддержки интеграции с другими системами**
- **Сотрудничайте с опытными партнерами SAP**
- **Объедините всех участников проекта в единую команду – Вы, SAP и партнер по внедрению**
- **Создайте сильный программный офис для вовлечения ключевых пользователей, владельцев бизнеса и экспертов**
- **Быстрее продвигайтесь и результат будет виден!**

Ресурсы

- Сайт клиента
 - ◆ <http://www.onlime.ru/>
- SAP TV: NCN - Winning Customers in Russia
 - ◆ <http://www.youtube.com/watch?v=Tfk2Ki2MkWk>
- SAP Пресс-релиз
 - ◆ <http://www.sap.com/cis/success/NKS.pdf>
- Пресс-релиз КСБ о запуске
 - ◆ <http://www.sap.com/cis/company/press/2008/NKS.epx>
- КСБ Gartner & 1to1 Customer Awards
 - ◆ <http://www.ncnet.ru/ru/news/1145.shtml>

Обсудим!



Вопросы?



Ольга Белых
obelykh@ncnet.ru



MASTERDATA

Дмитрий Сиднев
dmitry.sidnev@masterdata.ru