



# Помощник Абонента

Многоплатформенная система  
для абонентов сотовой связи



Компания OLSOFT  
2011



## Содержание

Презентация подготовлена компанией OLSOFT и показывает преимущества внедрения системы «Помощник Абонента» для операторов сотовой связи

Краткое содержание:

- ✓ Существующие проблемы управления абонентами своими сервисами;
- ✓ Существующие решения;
- ✓ Описание системы «Помощник Абонента»;
- ✓ Выгоды оператора;
- ✓ Выгоды абонента;
- ✓ Описание внедрения системы «Помощник Абонента»;
- ✓ Оценка ресурсов, необходимых для внедрения системы оператором.

## Проблемы абонентов при использовании сервисов оператора

Сотовый оператор имеет большие системы собственных сервисов и сервисов контент провайдеров, основанных на следующих платформах:

- USSD
- SMS коротких номеров
- IVR сервисы коротких номеров

\*199#0# \*322#0074956000909#

пустое SMS на номер 322 \*199#0078124564556#

\*344#0700123456# \*199#9#

\*199# SMS на номер 322, с цифрой 9

**Главным недостатком** этих систем является необходимость для абонента запоминать большое количество номеров. Частичным решением этой проблемы является сервис типа USSD Menu.

**Плюсом** системы является возможность динамически обновлять сервисы со стороны оператора.

**Минусом** системы является отсутствие возможности построить яркое красочное приложение, в противоположность программным приложениям, создаваемым для всех платформ.

**Также минусом** системы является невозможность интеграции с другими программами, установленными на телефоне абонента.

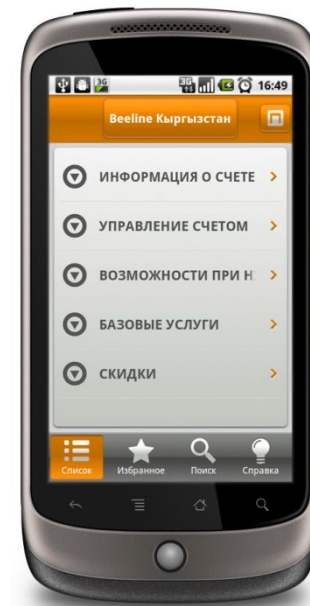


## Состав системы

Система «Помощник абонента» состоит из 7 мобильных приложений для 7 мобильных платформ и программы-редактора конфигурации сервисов сотового оператора.

Состав мобильных приложений по платформам:

- J2ME для простых телефонов без тачскрина;
- J2ME для телефонов с тачскрином;
- Symbian для смартфонов (Native code);
- iPhone;
- Android;
- Windows Phone 7;
- Windows Mobile (Native code).



Windows Mobile



iPhone



BlackBerry



Google Android



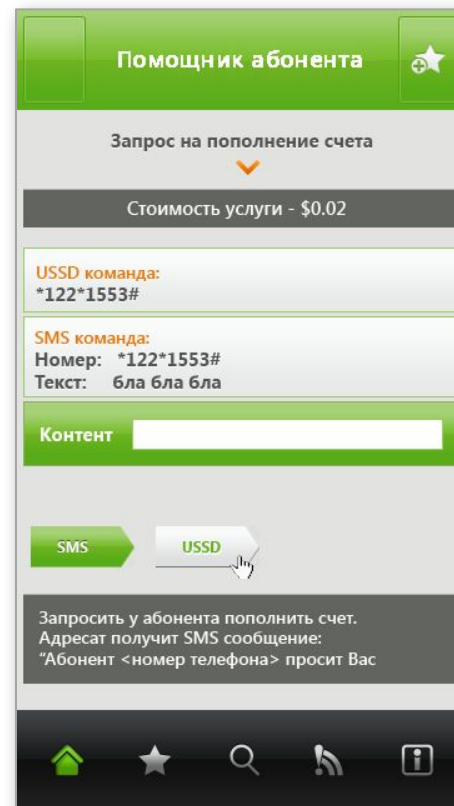
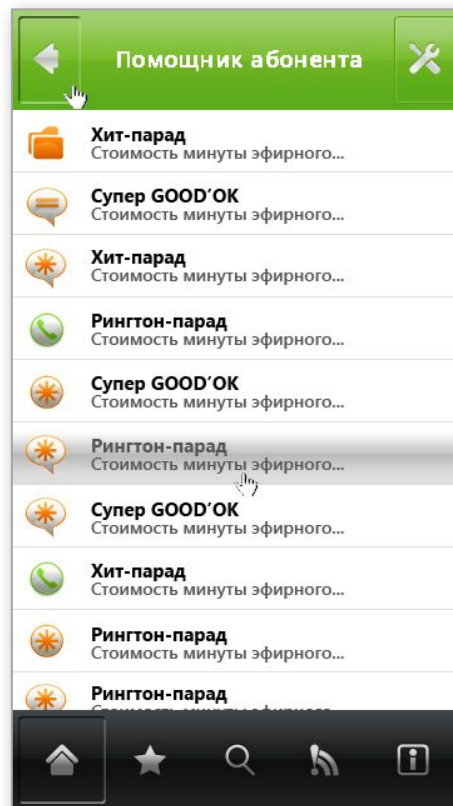
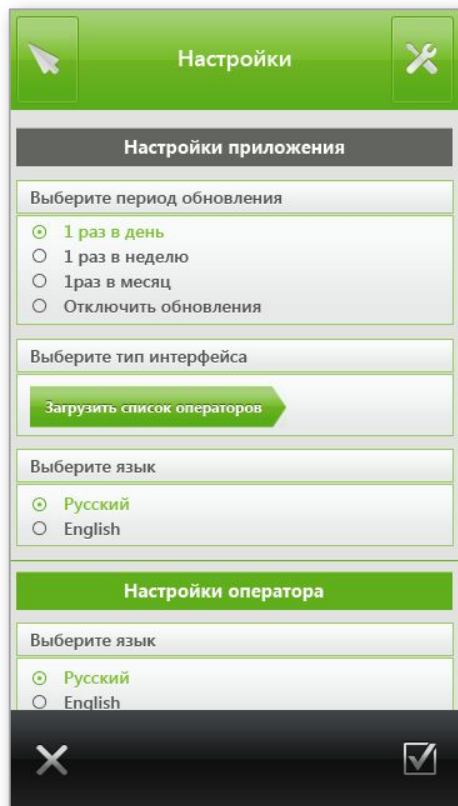
Mobile Phones



Symbian



## Состав системы



Windows Mobile



iPhone



BlackBerry



Google Android



Mobile Phones



Symbian



## Выгоды оператора

Оператор получает систему, облегчающую абонентам выход на сервисы, а это значит:

1. Повышается лояльность абонентов.
2. Увеличивается использование сервисов, в том числе и платных, что ведет к прямому экономическому эффекту. Например использование коротких номеров различных платных сервисов
4. Оператор получает возможность доставлять свои новости (например, из RSS-ленты на телефон абонента в приложение, полностью ориентированное на среду самого оператора).
5. Оператор получает программную платформу, которая может являться **фундаментом для других инноваций**, например, в приложение могут быть интегрированы другие программы, в частности RBT сервис GoodOK, который был разработан компанией OLSOFT для платформ iPhone, Android, Windows Phone 7 и J2ME. В этом случае GoodOK будет существовать не как отдельное приложение, а как один из пунктов меню «Помощника абонента».
6. В приложение может быть интегрирована оффлайновая звуковая система подачи вопросов в call центр оператора. Такая система уже проработана в компании OLSOFT и может быть быстро развернута у оператора на базе «Помощника абонента».



## Выгоды оператора

Использование модуля «Акция», входящего в состав «Помощника абонента», позволяет:

- Снизить расходы на рекламные компании оператора по проведению и продвижению акций (для случаев, когда акция проводится только для своих абонентов и целью акции не являются абоненты конкурирующих сотовых операторов).
- Повысить долю участия абонентов в акции, так как текст акции несет кнопку «Принять участие», а значит:

- ✓ Информация об акции доставляется абоненту непосредственно на его телефон в приложение «Помощник абонента»;
- ✓ Абоненту не надо помнить номер SMS или USSD;
- ✓ **Принять участие в акции** абонент может немедленно по прочтению новости об акции, **нажав кнопку** в тексте новости;
- ✓ Тем не менее, короткий номер акции присутствует в тексте новости, а значит, абонент может сообщить его друзьям и близким.





## Выгоды абонента

1. Абонент получает красочное и удобное приложение, которое облегчает ему работу с сервисами оператора, что повысит его лояльность.
2. Поскольку «Помощник абонента» несет в себе возможности, которые часто нужны абоненту, например, проверка баланса, то абонент будет часто пользоваться этой программой, а значит, вероятность использования абонентом других сервисов будет повышаться.

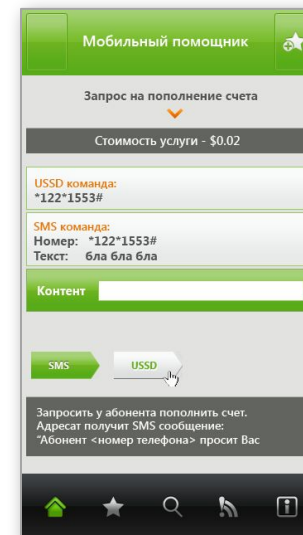
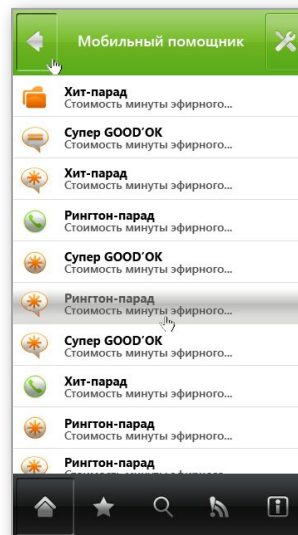
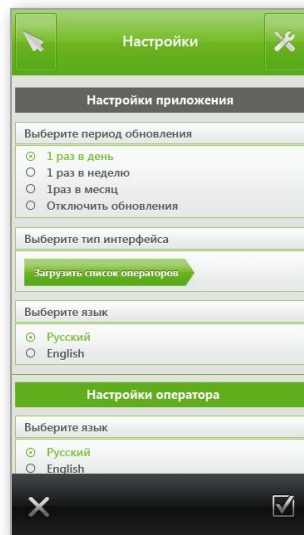






## Описание внедрения системы

- ✓ Оператору предоставлены уже работающие приложения, настроенные на его сервисы.
- ✓ В дальнейшем с помощью редактора конфигурации сервисов необходимо поддерживать файл конфигурации в актуальном состоянии. Появление новых сервисов может быть внесено в конфигурацию в течение нескольких минут. После размещения программ на сайте оператора или в других местах, система немедленно готова к эксплуатации.





## Этапы внедрения

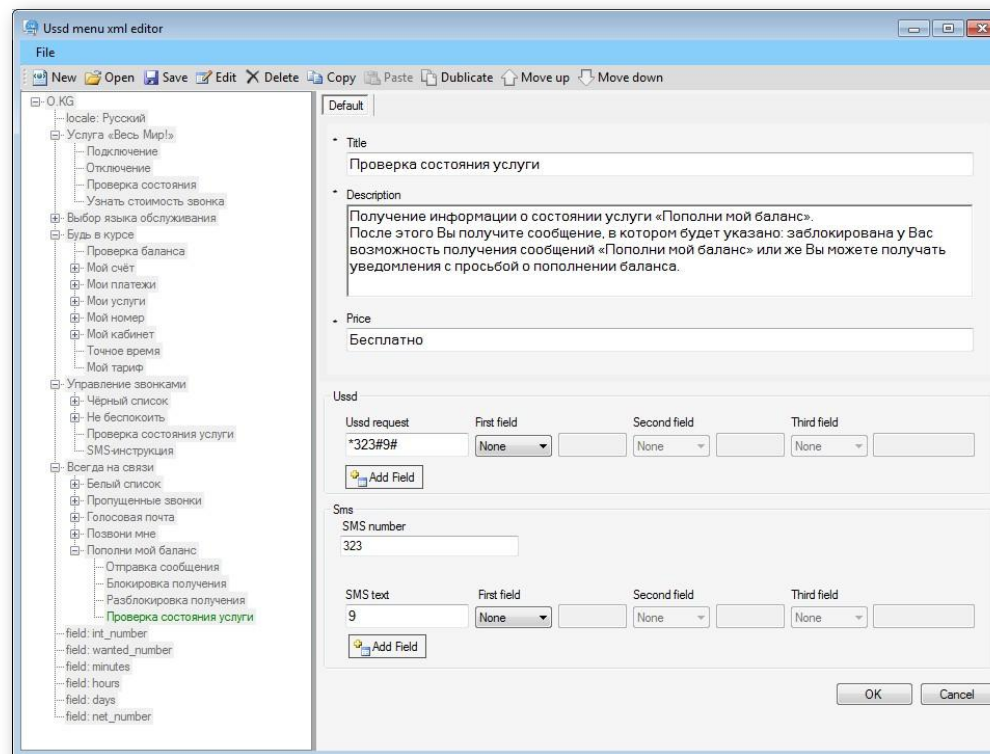
Таким образом, внедрение состоит из следующих **этапов**:

1. Определение места размещения мобильных программ. Программы могут быть размещены как на сайте оператора, так и в соответствующих магазинах по платформам (Например: Android Market, App Store, Nokia OVI Store и т.д.).
2. Создание конфигурационного XML файла описывающего все сервисы оператора с помощью входящей в системы программы «Редактор конфигурации сервисов»
3. Размещение программ в соответствующих местах.
4. Определение механизма продвижения программ к своим абонентам:
  - Информация на сайте оператора с ссылками на программы;
  - Рассылка SMS с ссылками на загрузку программ.
5. Назначение со стороны оператора сотрудника, ответственного за поддержку файла конфигурации в актуальном состоянии.
6. Определение системы тегов для добавления их в RSS-ленту новостей с целью получения кнопки «Принять участие» в текст объявления об акции. Возможен подход, когда акции имеют отдельную RSS-ленту



# Редактор сервисов

Программа «Редактор конфигурации сервисов» предназначена для конфигурирования XML файла, содержащего всю информацию о сервисах сотового оператора.





## Этапы внедрения (схема)

- 1** Определение места размещения мобильных программ
- 2** Размещение программ в соответствующих местах
- 3** Определение механизма продвижения программ к своим абонентам
- 4** Назначение ответственного сотрудника
- 5** Определение системы тегов для добавления их в RSS-ленту новостей



## Сроки внедрения

- ✓ В минимальном варианте для J2ME и Android версий проект может быть запущен в течение **одной рабочей недели**.
- ✓ С учетом прописывания локализованных приложений оператора в соответствующих магазинах платформ, срок их прописывания для App Store и Windows Phone 7 может составить до 3 недель.



J2ME



Google Android



Windows Mobile



iP

# Требуемые ресурсы

## ИТ специалисты:

- 1 человек, ознакомленный с техническими аспектами системы.
- Время обучения работе с системой: **2 рабочих дня**.

Виды работ, проводимых ИТ специалистом:

- Редактирование XML файла для поддержания в актуальном состоянии информации о сервисах: **0,5-1 день** в месяц.
- Введение соответствующих тегов в RSS-тексты акций: **0,5-1 день** в месяц.
- Взаимодействие с поставщиком по поддержке актуальных версий программ системы (1-2 дня в квартал).



Таким образом, суммарная загрузка составляет **1-2 рабочих дня в месяц**.





# Требуемые ресурсы

## Отдел маркетинга:

- 1 специалист, ознакомленный с возможностями «Помощника Абонента».
- Время ознакомления: **2-3 дня**.

Виды работ, проводимых специалистом маркетинга:

- Контроль размещения тегов в RSS-ленте акций и контроль полноты информации в файле конфигурации – **0,5 дня** в месяц.
- Ведение файла конфигурации сервисов и управление тегами RSS-ленты можно также поручить отделу маркетинга.





## О компании

Компания **OLSOFT** основана в 1991 году и специализируется в разработке программного обеспечения во многих направлениях. На сегодняшний день значительная доля проектов связана с разработкой программного обеспечения для мобильных телефонов и смартфонов на всех популярных платформах. На счету компании ряд успешных проектов, в том числе для российского сотового оператора «МТС» и российского контент провайдера «IMMO».

### Контакты

Email: [office@olsoft.biz](mailto:office@olsoft.biz)

Вебсайт: <http://www.olsoft.biz>

Телефон : (+99871) 256-1096

