



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.

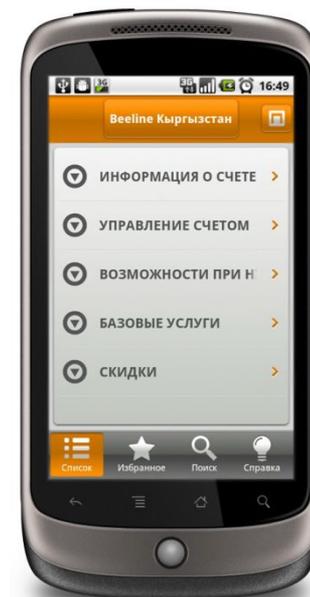


Состав системы

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



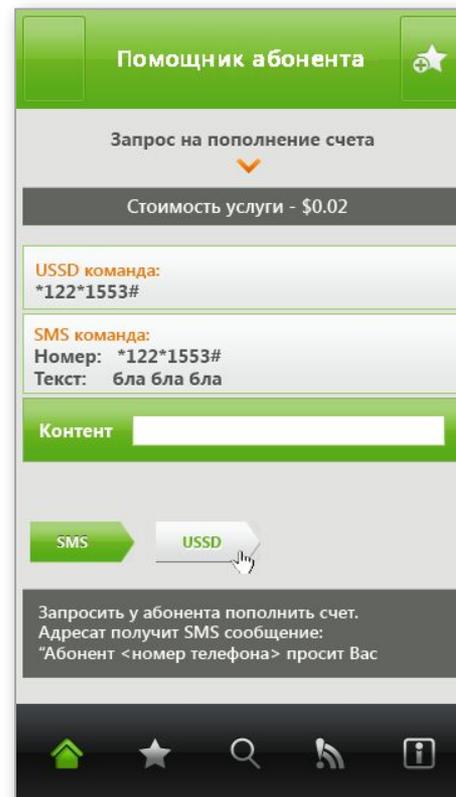
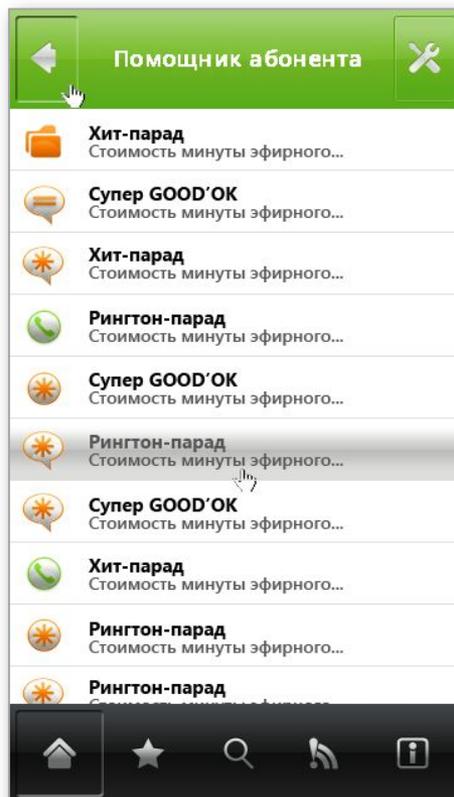
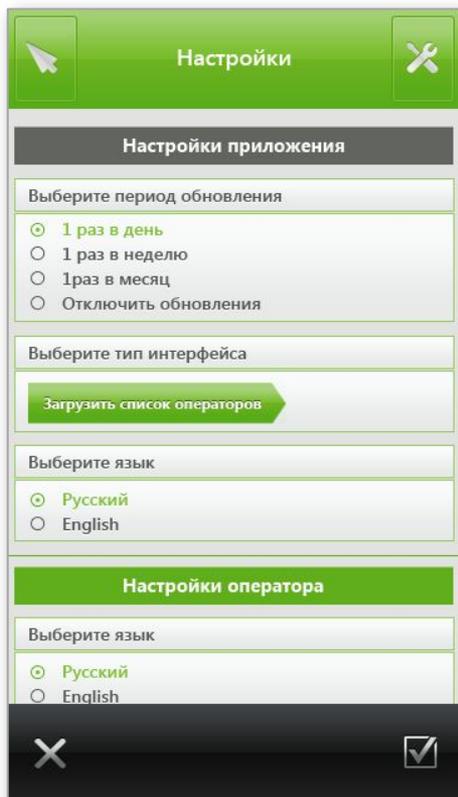
Mobile Phones



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

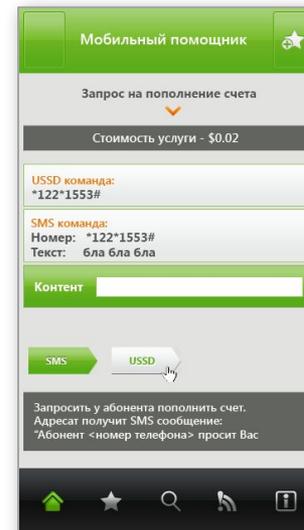
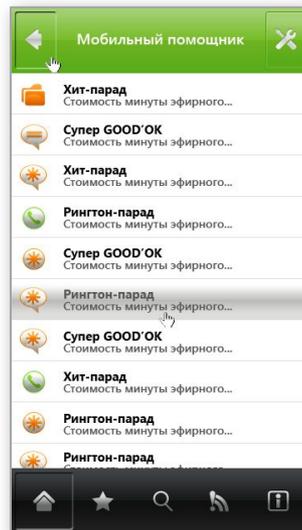
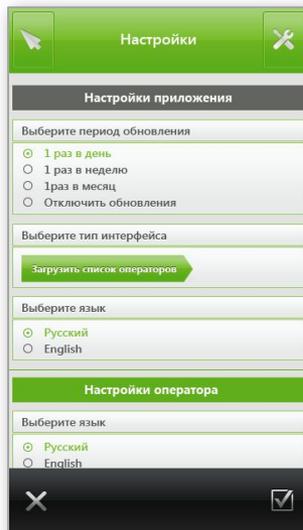
1. Абонент получает красочное и удобное приложение, которое облегчает ему работу с сервисами оператора, что повысит его лояльность.
2. Поскольку «Помощник абонента» несет в себе возможности, которые часто нужны абоненту, например, проверка баланса, то абонент будет часто пользоваться этой программой,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

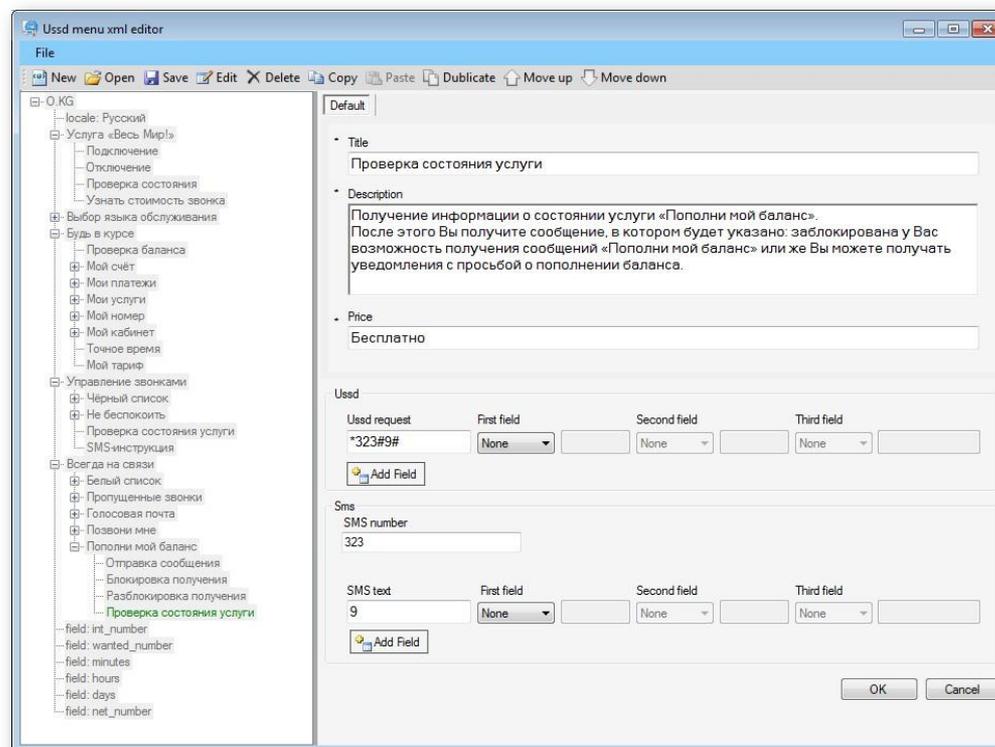
Таким образом, внедрение состоит из следующих **этапов**:

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



iOS

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

Вебсайт: <http://www.olsoft.biz>

Телефон : (+99871) 256-1096

