



НАЦИОНАЛЬНЫЕ КАБЕЛЬНЫЕ СЕТИ

**SAP CRM для поддержки  
быстрорастущего бизнеса и  
максимального комфорта клиентов.  
История успеха клиента SAP.**

**Михаил Берман  
директор по ИТ  
ОАО "Национальные Кабельные Сети".**

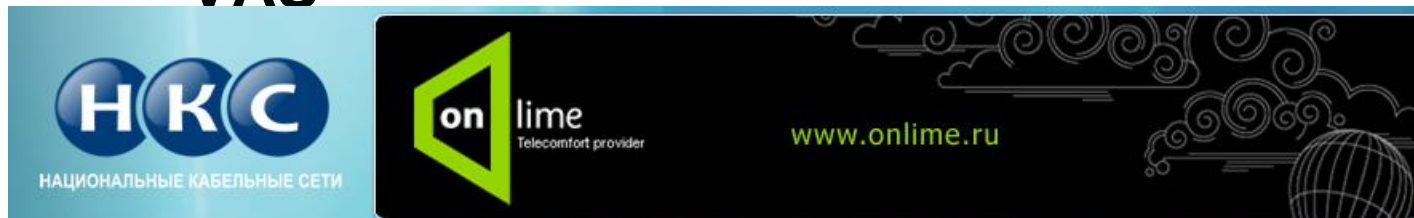
# Содержание

---

- **SAP CRM 2007 Telecommunications в НКС: Обзор**
- **Решение**
- **Результаты, полученные уроки и планы**
- **Выводы**

# О компании НКС

- **Один из лидеров среди кабельных операторов в России**
  - Обслуживает 5 млн квартир
  - Представлен в 6 регионах России
  - 3000 сотрудников
  - Состоит из 7 приобретенных компаний
  - Оборот 2007г. около 230 млн
- **Инновационный лидер**
- **3-play: Интернет / Цифровое TV / IP Телефония**
- **VAS**



# Бизнес и Технический контекст

---

- **Переход на новые технологии с большой базой клиентов**
  - НКС обслуживает более 5млн абонентов аналогового кабельного TV
  - Более 1млн ВОЛС-абонентских линий, план 2,8млн в 2009
- **Стремительный рост**
  - Подключение более 10 000 новых абонентов в месяц
- **Постоянные инновации**
  - Выпуск новых комплексных продуктов или выход на новые рынки почти каждый месяц
- **Разнообразный ИТ ландшафт**
  - Разнообразные системы по управлению абонентами, биллинг, активация и управление инфраструктурой
  - Различные системы в разных бизнес подразделениях

# Почему был выбран SAP CRM Telco

---

- **Бизнес требования**
  - Отсутствие полного обзора клиента (360°)
  - Неполная информация о клиентах находящаяся в разных системах
  - Необходимость запуска и управления комплексными продуктами и пакетами продуктов
  - Большой объем новых заказов, необходимость глубокой детализации заказа
  - Отсутствие истории взаимодействия с клиентами и истории заказа
- **ИТ требования**
  - Стремительный рост новых продуктов и пакетов
  - Управление заказами интегрированное в нескольких системах
  - Текущие ИТ системы недостаточные для поддержки растущего объема бизнес процессов

# Содержание

---

- SAP CRM 2007 Telecommunications в НКС: Обзор
- Решение
- Результаты, полученные уроки и планы
- Выводы

# Начальный объем проекта

---

- **Бизнес партнер и лицевой счет**
- **Конфигурирование и пакетирование продуктов**
- **База данных адресов, проверка возможности подключения**
- **Процессы**
  - **Подключение**
  - **Изменения контракта, блокировка/разблокировка подключения**
  - **Обработка технических проблем**
  - **Обслуживание финансовых информационных запросов**
  - **Отложенное подключение / изменение**
  - **Жалобы клиентов**
  - **Автогенерация задач и активностей**
  - **Интеграция с биллинговой системой и системами активации**
- **Центр Взаимодействия (телефон, e-mail), интеграция с Avaya**
- **Оперативная отчетность**

# 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 Домофон

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– адрес, биллинговая информация, заказы, контракты, задачи, запросы. Доступ в базу знаний и отчетность

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

# Финансовая и техническая информация

Центр взаимодействия - [Обзор клиента] - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Центр взаимодействия

Принять Отклонить Выход

**НКС**

Обзор клиента

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

**Информационный запрос**

Лицевой счёт 2590533  
Баланс 499.718092  
Кредит -76.227997  
Статус счёта  Активен

**Подключения**

ID-подключения(clsrv)	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
<input checked="" type="checkbox"/> 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 контракта, изменения статусов, доступные сервисы, тарифные планы, техническая информация о подключении, параметры рейтинга и биллинга, история платежей и выдачи кредитов

Абонент Яковлева Аппа Анатольевна

Заявка MTK 3144713  
HKC 100050096600000073699

Коммутатор Порт 3  
UpTime 19:14:49  
AdminStatus Up  
OperStatus Up  
Link 100M/F  
Status FORWARDING  
Errors 128  
Runt 0

Счётчики  
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

# История взаимодействия с клиентом

Центр взаимодействия SAP

Иван Иванов

Принять Отклонить Хранить Восстановить Повесить Соединить Соединить косвенно Консультация Конференция

ИКС IC: контакт (672)

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	IC: контакт

История взаимодействия с детальной информацией по причинам контактов (коммерческая, сервис, другое) и последующие операции, фиксация нового и категоризация контакта

# Заказ на подключение с выбором конфигурации

The screenshot displays the SAP CRM interface for a customer order. The main window shows the 'Заказ клиента' (Customer Order) for 'Василий Кадкин'. A dialog box titled 'Конфигурация продукта -- Диалоговое окно веб-страницы' is open, showing the configuration for the 'Пакет Услуг НКС' (NKS Service Package). The configuration includes a base package, internet service, and IPTV service, with various options like 'Услуга "Виртуальный видеоманитон" (NPVR)' and 'Услуга "Видео по требованию" (VOD)'. A yellow callout box highlights the dynamic multi-level configuration process.

**Конфигурация продукта (Пакет Услуг НКС)**

- Назад
- Услуг НКС
- Интернет Услуга 1
- IPTV Услуга 1

**Условие Варианта**

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

Услуга "Виртуальный видеоманитон" (NPVR) Сброси

Услуга NPVR подключена (Надбавка 200.

Услуга "Видео по требованию" (VOD) Сброси

не включена

**Пакет Услуг НКС**

- Общее
  - Услуги
    - Интернет
    - IPTV
  - Условие Варианта
    - Скидка за пакет
- Интернет Услуга
  - Общее
    - 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
  - IPTV Услуга
    - Общее
      - Пакет Каналов
        - Базовый
      - Условие Варианта
        - Пакет ТВ каналов "Базовый"
        - Скидка за пакет
        - Услуга "Виртуальный видеоманитон" (NPVR)

Имя	Ср...	Оконч
Интернет	0,00	
IPTV	540,00	
Условие Варианта	180,00	
Скидка за пакет		
Интернет Услуга	100,00	
Общее	50,00	

Готово Местная интрасеть 03.10.2008 16:55

# Заказ с зависимыми компонентами

Техническая проверка и планируемая дата подключения определяются во внешних системах. Расчет цен

**Заказ клиента**

**Позиции продаж**

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

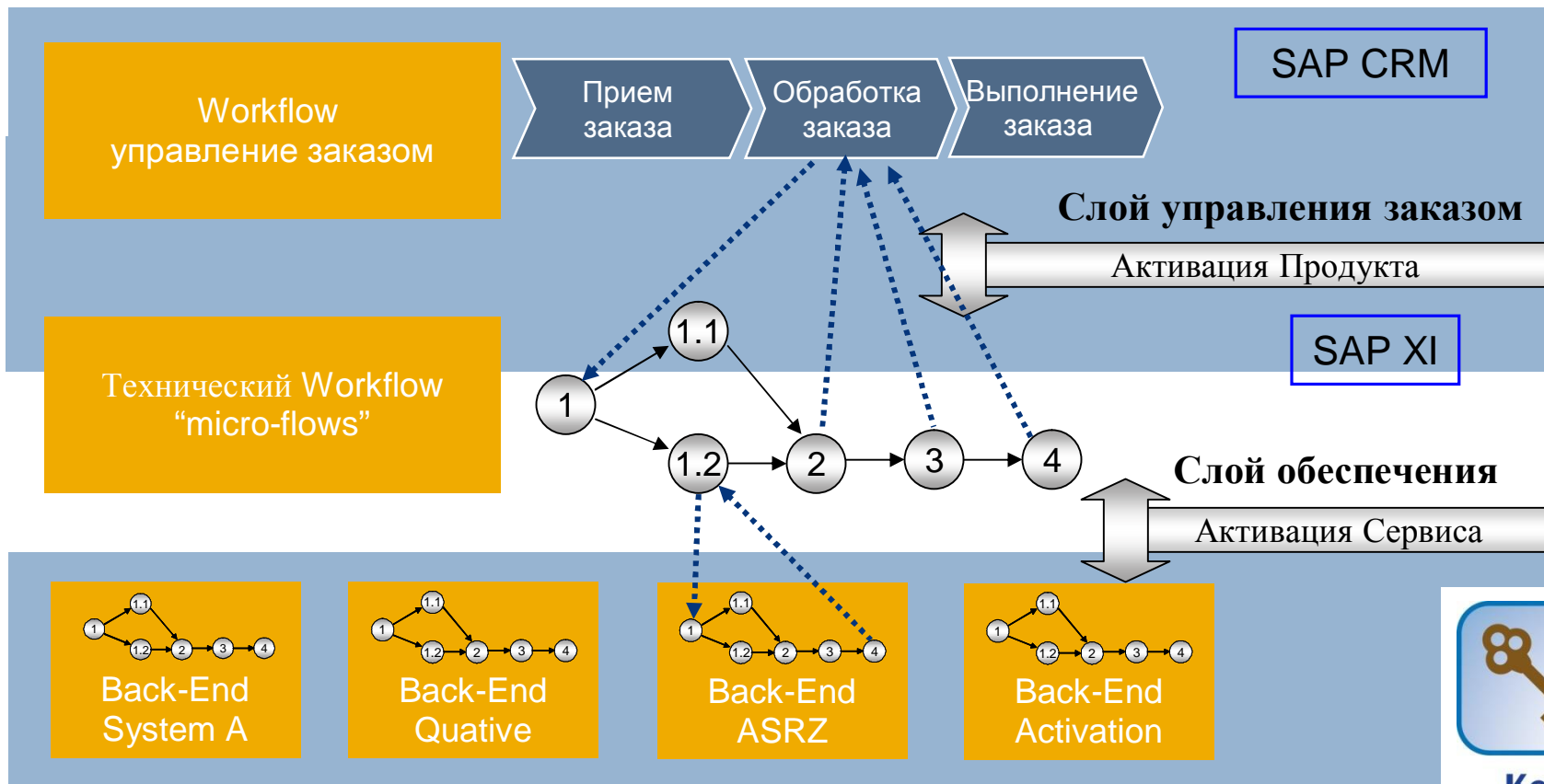
Сам. продаваем.

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

Friday, October 03, 2008 16:57

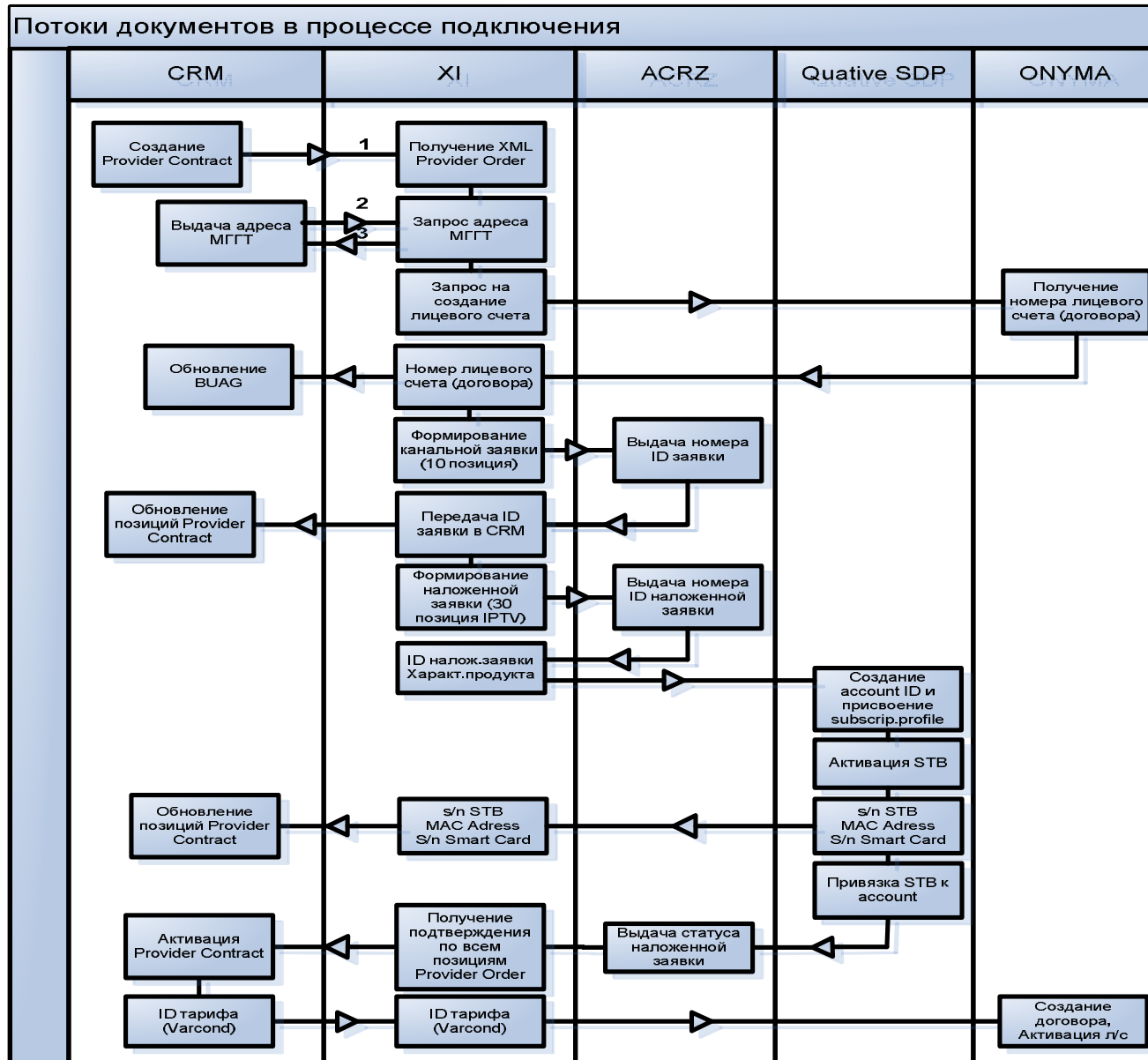
Готово | Местная интрасеть

# Процесс Активации Сервиса



Key Feature

# Потоки документов активации сервиса



Key  
Feature

# Управление контрактами и статус заказов

Управление заказами клиентов, отслеживание и анализ статусов активации сервисов в системе активации

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 ONYMA заведен	ONYM
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

# Авто генерация задач

Авто генерация задач и управление задачами

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

# Содержание

---

- SAP CRM 2007 Telecommunications в НКС: Обзор
- Решение
- Результаты, полученные уроки и планы
- Выводы

# Первый запуск CRM2007 телеком проекта

---

- 09.2007 – 01.2008: **внедрение SAP CRM 5.0**
  - ♦ **Необходимость дополнительной функциональности:**
    - ▶ **Управление телеком контрактами и заказами**
    - ▶ **Управление комплексными телеком продуктами: пакетирование и конфигурирование продуктов и сервисов**
- 02.2008: **Стали участниками ramp-up программы CRM2007 Telco order management**
- 03.2008 – 08.2008: **Реализация новой функциональности**
  - ♦ SAP NetWeaver PI (XI)
  - ♦ SAP CRM 2007 телеком сценарии
  - ♦ **Интеграция с биллингом, активацией и управлением сервисами**
- 09.2008: **Продуктивный запуск услуги Интернет**
- 10.2008 – 12.2008: **тиражирование решения для новых продуктов**
  - ♦ IP TV
  - ♦ **IP Телефония**

# Статистика проекта

---

- **Продолжительность проекта 9 месяцев**
- **Около 700 человеко-дней консалтинга**
- **60 продуктивных пользователей**
  - ♦ **50 операторов контактного центра**
  - ♦ **10 сотрудников бек-офиса**
- **10 000 заказов на подключение в месяц**
- **Единая система для работы с клиентом**

# Полученные уроки

---

- **Это работает 😊**
  - Являясь первым клиентом SAP CRM2007 для телекомов мы беспокоились о том, что решение не будет работать, но мы убедились в обратном - это самое зрелое решение в нашем ИТ ландшафте
  - Для большинства требуемых процессов подошла стандартная функциональность
  - Все функциональные разрывы мы покрыли относительно небольшими доработками, используя платформу SAP CRM
- **Гибкость в интеграции с другими системами**
  - Архитектура системы позволила нам расширить бизнес логику там, где это было необходимо
  - SOA и использование SAP PI обеспечили 100% возможность для интеграции с другими системами
  - Новая технологическая платформа CRM позволила легко встроить в интерфейс оператора все необходимую информацию из других систем

# Полученные уроки (продолжение)

---

- **Интеграция - это не только ИТ!**
  - ♦ Интегрируя системы, мы работаем с несогласованными точками зрения людей, процессами и подразделениями. Основные затраты в интеграции - это организация и координация
  - ♦ Необходимость сильного программного управления (надпроектного)
  - ♦ Необходимость высококвалифицированной интеграционной команды
  - ♦ Бонус: PI команда может быть использована для интеграции не только с SAP CRM
- **Главный заказчик – контактный центр**
  - ♦ CRM ускоряет выполнение всех связанных с клиентом процессов и позволяет обрабатывать стремительно растущее количество заказов и сервисных запросов без перегрузок и дополнительного персонала

# Дополнительные разработки в проекте

---

- **Интеграция с адресной базой**
- **Специфические телеком сценарии для промо-акций**
- **Расширение управления статусами (промежуточные статусы в процессе активации)**
- **Личный кабинет (ядро решения SAP CRM SOA сервисы)**
- **CRM Web UI расширения**
- **CRM Online отчетность**
- **Генерация печатных форм**
- **Возможность выбора номера телефона для IP телефонии**



**Solution**

## Планы на этот год

---

- **Обслуживание юридических лиц (B2B Telco order management)**
- **Расширение сервиса VoIP**
- **CRM управление сервисом**
- **Дилерский портал**
- **Автоматические изменения контрактов**
- **Дополнительные интеграционные процессы**
- **Дополнительная отчетность**
- **Управление лояльностью абонентов**

# Содержание

---

- SAP CRM 2007 Telecommunications в НКС: Обзор
- Решение
- Результаты, полученные уроки и планы
- Выводы

## **7 ключевых тем**

---

- **Индустриальное CRM решение для телекомов**
- **Используйте SAP лучшие практики для внедрения**
- **Комбинация SAP CRM + SAP NetWeaver PI (XI) - очень гибкая для поддержки интеграции и растущих требований**
- **Выберите наиболее опытного партнера по внедрению**
- **Работайте все в одной команде – вы, SAP и партнер по внедрению**
- **Создайте сильный проектный офис и вовлеките ключевых пользователей, бизнес заказчика и внешних экспертов**
- **Продвигайтесь быстро, получайте результат как можно раньше!**

# Ваши вопросы!

---



**Questions?**



**Михаил Берман**  
mberman@ncnet.ru



MASTERDATA

**Дмитрий Сиднев**  
dmitry.sidnev@masterdata.ru