

# ОАО «Национальные кабельные сети»

## История успеха клиента SAP



### КРАТКИЙ ОБЗОР

#### ОАО «Национальные кабельные сети»

- Отрасль – телекоммуникации
- Область деятельности – услуги телевидения и услуги TriplePlay (Интернет, цифровое ТВ, цифровая телефония)
- Местоположение: головной офис в Москве, дочерние компании в Санкт-Петербурге, Новосибирске, Кургане, Екатеринбурге, Электростали
- Количество пользователей – 60
- Web-site: [www.ncnet.ru](http://www.ncnet.ru)
- Используемое решение: SAP CRM
- Партнер по внедрению – ООО «МАСТЕРДАТА»

**«Использование SAP CRM позволило нам обеспечить эффективные продажи и поддержку услуг TriplePlay в режиме максимального комфорта для абонентов».**

Михаил Бергман, директор по ИТ, НКС.



### Цели

- Эффективное управление клиентской базой
- Рост клиентской базы за счет качественной автоматизированной обработки большого объема заявок на подключение
- Удержание абонентов

### Задачи

- Внедрить систему CRM и обеспечить ее интеграцию с системами управления услугами и биллинговой системой
- Упростить построение сервисных пакетов
- Реализовать полный обзор клиента
- Обеспечить автоматизацию обработки большого потока заказов;
- Обеспечить глубокую детализацию заказа
- Обеспечить полную историю взаимодействия с клиентом

### Особенности проекта внедрения

- Внедрение системы в условиях строящегося бизнеса
- Короткий срок от начала внедрения до перехода в продуктив (9 месяцев) с учетом того, что SAP CRM 2007 был в гап-ур
- Сложные интеграционные процессы. Была проведена интеграция с биллинговой системой и системой активации с помощью шины данных SAP PI.

### Почему SAP

- Наличие отраслевого решения SAP для телекоммуникаций
- Промышленность решения SAP
- Готовая интеграция с контактным центром Avaya (не требующая разработки)
- Наличие готовых бизнес-процессов для телеком сектора
- Наличие референциальных клиентов

### Результаты проекта

- Стало возможным принимать в день 200 и более заявок на подключение
- Удалось минимизировать отток абонентов за счет автоматизации процесса «отложенная заявка на подключение»
- Стабильный рост клиентской базы около 10% в месяц
- Обработка увеличившегося количества заявок без увеличения штата операторов контактного центра

### Планы на будущее

- Запуск новых услуг: IP телевидение нового поколения и IP телефония
- Внедрение системы в дочерних компаниях в регионах России
- Аналитический CRM
- Личный кабинет, интегрированный с CRM системой