



Opis rozwiązania dla operatorów Nowej Generacji

SFERIA wdrożyła kompleksowy OSS w 90 dni

Podejście operatorów telekomunikacyjnych do inwestycji różni się obecnie od wielkiego optymizmu poprzednich lat. Firmy rozpoczynające swoją działalność są pozbawione obciążeń związanych z amortyzacją technologii i mogą czerpać korzyści z dobrodziejstwa zakupów nowoczesnej infrastruktury. Spośród wielu elementów koniecznych do rozpoczęcia działalności komercyjnej, szczególne znaczenie ma system informatyczny zapewniający kompleksowe wsparcie procesów biznesowych operatora telekomunikacyjnego.





OSP Polpager Sp. z o.o. – operator sieci SFERIA

SFERIA jest marką, pod jaką firma OSP Polpager oferuje usługi telekomunikacyjne – bezprzewodową telefonię i transmisję danych. W latach 90-tych OSP Polpager dysponował największą polską siecią przywoławczą.

Rozwój sieci SFERIA stał się możliwy dzięki zastosowaniu nowoczesnej, bezprzewodowej technologii cyfrowej CDMA2000 1X przy budowie sieci dostępowej. Dzięki temu podłączenie nowego abonenta nie wymaga budowy żadnej infrastruktury abonenckiej (last-mile).

Cele i wyzwania

SFERIA nastawia się na pozyskanie klientów z grupy małych firm i użytkowników indywidualnych, pragnących korzystać z usług telefonii oraz transmisji danych. Pakiet oferowanych usług jest konkurencyjny cenowo w stosunku do ofert operatorów lokalnych i komórkowych.

SFERIA stawia sobie za cel rozbudowę sieci w Warszawie, a następnie ekspansję na największe miasta w Polsce tak, aby w przeciągu dwóch lat obsługiwać kilkadziesiąt tysięcy abonentów.

Wyzwaniem dla operatora jest zapewnienie klientom szybkiej instalacji terminali – oferta zakłada uruchomienie podłączenia klienta w ciągu jednego dnia, niezawodnej transmisji oraz elastycznego sposobu rozliczeń usług, tak aby oferta SFERIA była zawsze atrakcyjna.

W obliczu tych wyzwań OSP Polpager rozpoczęła poszukiwanie dostawcy systemu informatycznego, który miał pozwolić na oferowanie usługi SFERIA natychmiast po złożeniu zamówienia przez klienta. Kryteria wyboru systemu były następujące:

- możliwość wdrożenia systemu billingowego zintegrowanego z obsługą klientów i innymi aplikacjami OSS
- adaptowalność systemu do ciągłej rozbudowy wachlarza oferowanych usług
- elastyczna, nowoczesna technologia umożliwiająca łatwą rozbudowę systemu o nowe moduły funkcjonalne wraz z rozwojem i wzrostem wymagań operatora
- doświadczenie dostawcy w realizacji podobnych rozwiązań.

Starannie prowadzona i skrupulatna procedura przetargowa zakończyła się wyborem oferty Suntech, jako dostawcy zintegrowanego systemu informatycznego.

Suntech

Suntech jest polską firmą informatyczną specjalizującą się w tworzeniu i wdrażaniu systemów informatycznych dla operatorów telekomunikacyjnych. Nowoczesna obiektowa technologia, unikalne implementacje (Architektura Z) oraz bardzo doświadczony zespół złożony ze specjalistów dysponujących szeroką wiedzą z dziedziny telekomunikacji, umożliwia firmie realizację bardzo ambitnych projektów. Projekty te bazują na zintegrowanym systemie EnerGis Telecom zawierającym systemy: billingowy, obsługi klienta, ewidencji, utrzymania i planowania sieci.



Projekt SFERIA, obejmował wdrożenie systemu EnerGis Telecom wspomagającego następujące obszary: rozliczenia billingu abonenckiego i międzyoperatorского, obsługę klienta, biuro napraw, inwentaryzację numerów i magazyn sprzętu telekomunikacyjnego. W pierwszej kolejności został uruchomiony system magazynowy do inwentaryzacji terminali abonenckich oraz inwentaryzacja numerów. W ciągu dwóch miesięcy od rozpoczęcia wdrożenia zakończono migrację danych do nowego systemu billingowego. Od tego czasu rachunki klientów sieci SFERIA rozliczane są w systemie EnerGis Telecom. W kolejnym kroku ukończono wdrożenie obsługi klienta. Każdy z etapów wdrożenia składał się z dostosowania aplikacji do potrzeb sieci SFERIA oraz migracji danych z dotychczasowych systemów. System EnerGis Telecom zostanie także zintegrowany z działającym w OSP Polpager systemem finansowo-księgowym.

Dużym osiągnięciem wdrożenia jest integracja i automatyzacja szeregu procesów biznesowych prowadzonych dotychczas w sposób ręczny lub półautomatyczny w wielu komórkach firmy.

Udostępnianie usług

Proces ten polega nie tylko na zapisie danych abonenta i podpisaniu umowy, ale na równoległym sprawdzeniu dostępności terminali abonenckich w magazynie, wydaniu sprzętu wystawieniu faktury i przyjęciu opłaty w kasie. Od tej chwili system wspomaga utrzymanie kontaktów z klientem w taki sposób, aby ewentualne usterki sieci w jak najmniejszym stopniu dotyczyły jej abonentów. Wykorzystywane są tu aplikacje systemu biura napraw, w oparciu, o które pracownicy biur obsługi klienta są na bieżąco informowani o zgłoszonych usterekach i stopniu realizacji reklamacji. System działa w oparciu o mechanizm obsługi biletów problemowych (trouble ticket), przypisanych do każdego zdarzenia wymagającego interwencji.

Rozliczanie

Proces rozliczania przeprowadzany jest na podstawie danych o połączeniach

pobieranych zdalnie z central. System billingowy wyposażony jest w narzędzia pozwalające wykrywać nadużycia użytkowników. Faktury i billingi szczegółowe są dostarczane obecnie do abonentów sieci SFERIA w formie papierowej tradycyjną drogą pocztową, ale system billingowy jest przygotowany do oferowania klientom funkcji otrzymywania i płacenia rachunków przez Internet.

Windykacje

Klient może dokonać płatności w salonach SFERII na poczcie, w banku lub przez Internet. Informacje o płatnościach przychodzących z banku są automatycznie pobierane z systemu elektronicznej bankowości i przypisywane do właściwych rachunków klientów. Rachunki mają kody paskowe przyspieszające proces rejestracji i eliminujące błędy ręcznego wprowadzania danych. System posiada możliwość naliczania prowizji dla pracowników windykacji oraz agentów sprzedających usługi operatora.

Raporty

Różnorodne raporty z systemu służą operatorowi do kontroli zajętości zasobów, ewentualnych nadużyć, a także do analiz zachowań klientów pod kątem nowych usług.

Korzyści z wdrożenia

SFERIA ocenia już zyski z inwestycji w system EnerGis Telecom. Zawarcie wymaganej przez OSP Polpager funkcjonalności w jednolitym systemie kosztuje mniej niż implementacja kilku systemów, nie mówiąc już o kosztach integracji. Zaobserwowano również oszczędności związane z obsługą i administracją systemu i efektach jego wykorzystania – szybsze podłączanie klientów, bardziej efektywna windykacja należności. Wdrożony system usprawnił komunikację pomiędzy pionami organizacyjnymi operatora i uprościł załatwianie spraw klientów na wszystkich etapach kontaktów. Pracownikom trudno sobie w tej chwili wyobrazić powrót do załatwiania wielu spraw przez telefon i braku stałej informacji z wielu punktów.





System zapewnia również rozliczenia z innymi operatorami. Własna wiarygodna podstawa do rozliczeń międzyoperatorских daje SFERII duży komfort podczas rozliczeń z innymi firmami i po prostu się opłaca.

SFERIA planuje dynamiczny wzrost liczby klientów na przestrzeni najbliższych miesięcy. W założeniach będą oni obsługiwani przez podobną liczbę pracowników, oraz jak dziś przy tych samych czasach reakcji. To jest jedno z podstawowych zadań wdrożenia Suntech w SFERII.

Dalsze plany

Wdrożenie w SFERII przebiega bardzo sprawnie, pomimo że realizowany jest wymagający harmonogram. Użytkownicy są świadomi korzyści wynikających z wykorzystania systemu i bardzo chętnie wspomagają pracę zespołów wdrożeniowych swoim doświadczeniem i przemyśleniami.

Współpraca z firmą Suntech mobilizuje nas do większej kreatywności, zaś technologia systemu zapewnia temu rozwiązaniu bardzo dużą elastyczność i to jak ją wykorzystamy zależy w największej mierze od nas samych – mówi kierownik działu IT Elżbieta Pamięta i dodaje - SFERIA planuje dynamiczny rozwój swoich produktów, na który od strony systemu informatycznego jesteśmy doskonale przygotowani.



Suntech Sp. z o.o., ul. Puławska 107, 02-595 Warszawa
tel. (+48 22) 507-92-00, fax (+48 22) 507-92-01
<http://www.suntech.com.pl>,
e-mail: telekomunikacja@suntech.com.pl