ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛЬ: время объединять услуги

С.Нечаев, директор ООО "НЬЮЛЭНД" /
info@newland.by

DOI: 10.22184/2070-8963.2018.76.7.64.65

Одним из новых программных продуктов, разработанных компанией "НЬЮЛЭНД", является "Абсолют: Единый личный кабинет", в основании которого заложена концепция взаимовыгодного сотрудничества между поставщиком услуг и клиентом. В статье описаны основные возможности и преимущества, которые предоставляет внедрение единого личного кабинета операторам связи, а также их частным и корпоративным клиентам.

Услуги и предложения абонентам операторов связи постоянно развиваются. При этом, доходя до определенной стадии развития, портфель операторских сервисов становится настолько сложным и разнообразным, что для эффективного управления им необходима организация отдельных личных кабинетов. Однако наличие разных кабинетов для управления услугами ведет к таким очевидным и неочевидным минусам:

- абоненту приходится использовать отдельные кабинеты для разных сервисов;
- у клиента нет возможности управлять всеми своими контрактами из единой точки;
- недостаточный функционал управления услугами для корпоративных клиентов (например, групповой запрет услуг для части абонентов);
- отсутствие функционала для бизнес-пользователей оператора (например, нет возможности проводить анкетирование и опросы);
- невозможность организации таргетированных маркетинговых активностей.

Объединение всех услуг в рамках единого кабинета позволит оптимизировать и эффективно

использовать не только потенциал самого сервиса, но и улучшить взаимодействие с клиентами.

В сфере обслуживания частных пользователей внедрение единого личного кабинета поможет абонентам решать следующие задачи:

- самостоятельно управлять всеми своими услугами из единой точки;
- просматривать статистику по всем оказанным услугам;
- пополнять баланс любого своего лицевого счета;
- контролировать расходование средств на лицевых счетах.

Если обратиться к сфере B2B – корпоративным клиентам, то единый личный кабинет позволяет им решать, в частности, следующие задачи:

- самостоятельно управлять всеми своими услугами из единой точки;
- назначать администратора аккаунта;
- управлять доступом к сервисам для определенных групп сотрудников;
- просматривать статистику по оказанным услугам (общую, отдельно по абонентам или их группам);

- запрашивать счет на пополнение баланса;
- оперативно контролировать расходование средств на лицевых счетах.

Внедрение единого личного кабинета позволит комплексно улучшить показатели бизнеса оператора связи за счет таких факторов, как:

- увеличение доли самообслуживания, которое снизит нагрузки на справочно-информационную службу, центры продаж и обслуживания;
- повышение уровня качества обслуживания абонентов и их лояльности и, как следствие, снижение оттока (User Churn);
- расширение возможностей компании по привлечению новых клиентов;
- предоставление абонентам таргетированной рекламной информации (Cross-sell, Up-Sell);
- улучшение параметров ARPU и LTV (жизненный цикл клиента).

Единый личный кабинет предоставляет такие маркетинговые возможности, как таргетированное отображение новостей, акций, предложений; таргетированный вывод баннеров; интеграция с бонусными платформами; статистика и аналитика и целый ряд других.

В итоге, единый личный кабинет позволяет:

- расширить абонентскую базу без увеличения рекламного бюджета;
- активизировать конвертацию абонентов одной услуги в пользователей нескольких;
- снизить стоимость привлечения клиентов.

Разработанный специалистами компании "НЬЮЛЭНД" (г. Минск, Республика Беларусь) личный кабинет представляет собой веб-приложение, позволяющее абоненту самостоятельно осуществлять типовые операции с биллинговой системой и другими службами оператора (просматривать статистику пользования услугами, подключать/отключать дополнительные сервисы, менять тарифный план, регистрировать платежи и т.д.). Серверная часть приложения реализована на платформе LAMP (OS Linux, веб-сервер Apache, язык PHP, СУБД MySQL).

В основе функциональности единого личного кабинета лежат специально разработанные в биллинговой системе API-методы, при этом кабинет можно интегрировать с любой системой биллинга, используя базовые методы API для работы с биллинговой системой и другими службами оператора. На базе личного кабинета реализована интеграционная шина, предоставляющая функциональность системы

абонентского обслуживания для интеграции в другие приложения, системы.

Рассматриваемое приложение рассчитано на высокую нагрузку. В серверной части личного кабинета применены такие проверенные решения для высоконагруженных систем, как система очередей Gearman и система кеширования Memcached. Многолетняя проверка в условиях высокой посещаемости (в среднем около 1,5 млн обращений в сутки, пиковая нагрузка до 0,5 млн обращений в час) показала надежную работу выбранной технической базы. Дополнительным средством повышения производительности служит модуль шаблонизации, подключенный в виде скомпилированного модуля PHP.

Личный кабинет обладает мощными возможностями персонализации на основе различных параметров, получаемых из биллинговой системы (тип абонента, метод оплаты, биллинговая группа, тип приложения обслуживания, финансовый регион, текущий тариф и др.). Встроенная система разграничения прав позволяет выборочно отображать абоненту только те элементы функциональности кабинета, которые актуальны именно для него. Механизм персонализации подходит также для адресного информирования клиентов об актуальных для них акциях, специальных предложениях, целесообразности смены устаревшего тарифа и т.д., а также для показа таргетированной баннерной рекламы.

Компания "НЬЮЛЭНД" имеет более чем 20-летний опыт разработки комплексных решений, высокотехнологичных продуктов и услуг. Компания предлагает разработку и внедрение единого личного кабинета для конкретных бизнес-задач операторов связи, в рамках их существующих бизнес-процессов. Это решение, которое позволяет комплексно управлять показателями компании и улучшать их.

Наряду с разработкой и внедрением личных кабинетов для любого вида бизнеса "НЬЮЛЭНД" предлагает биллинговые системы для операторов связи (биллинг межоператорских расчетов; конвергентная автоматизированная система расчетов); системы контроля и управления параметрами удаленных объектов (мониторинг состояния и управления базовыми станциями и другими удаленными объектами связи; решение для контроля качества сетей и параметров передачи данных); комплексные ИТ-решения для операторов связи, бизнеса и отраслевых регуляторов. ■