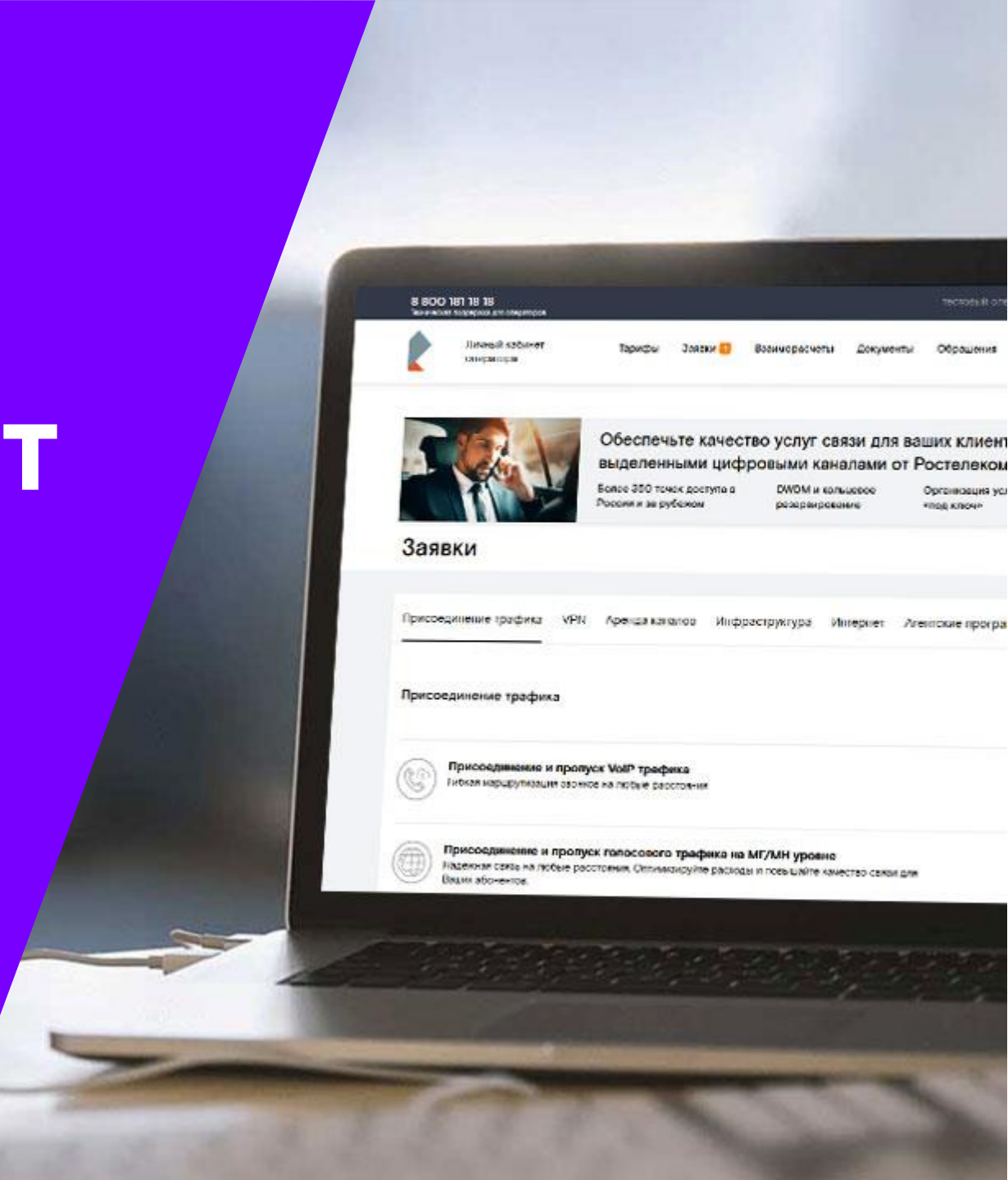




Личный кабинет оператора

Контролируй и эффективно
управляй своими ресурсами
в любое время суток!

Ростелеком



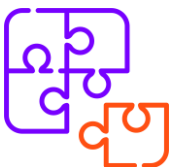
Потребности операторов связи при взаимодействии с Ростелекомом



Быстрое и удобное управление услугами и счетом



Оперативное взаимодействие с поставщиком услуг, максимальная скорость принятия решений в условиях изменяющегося рынка

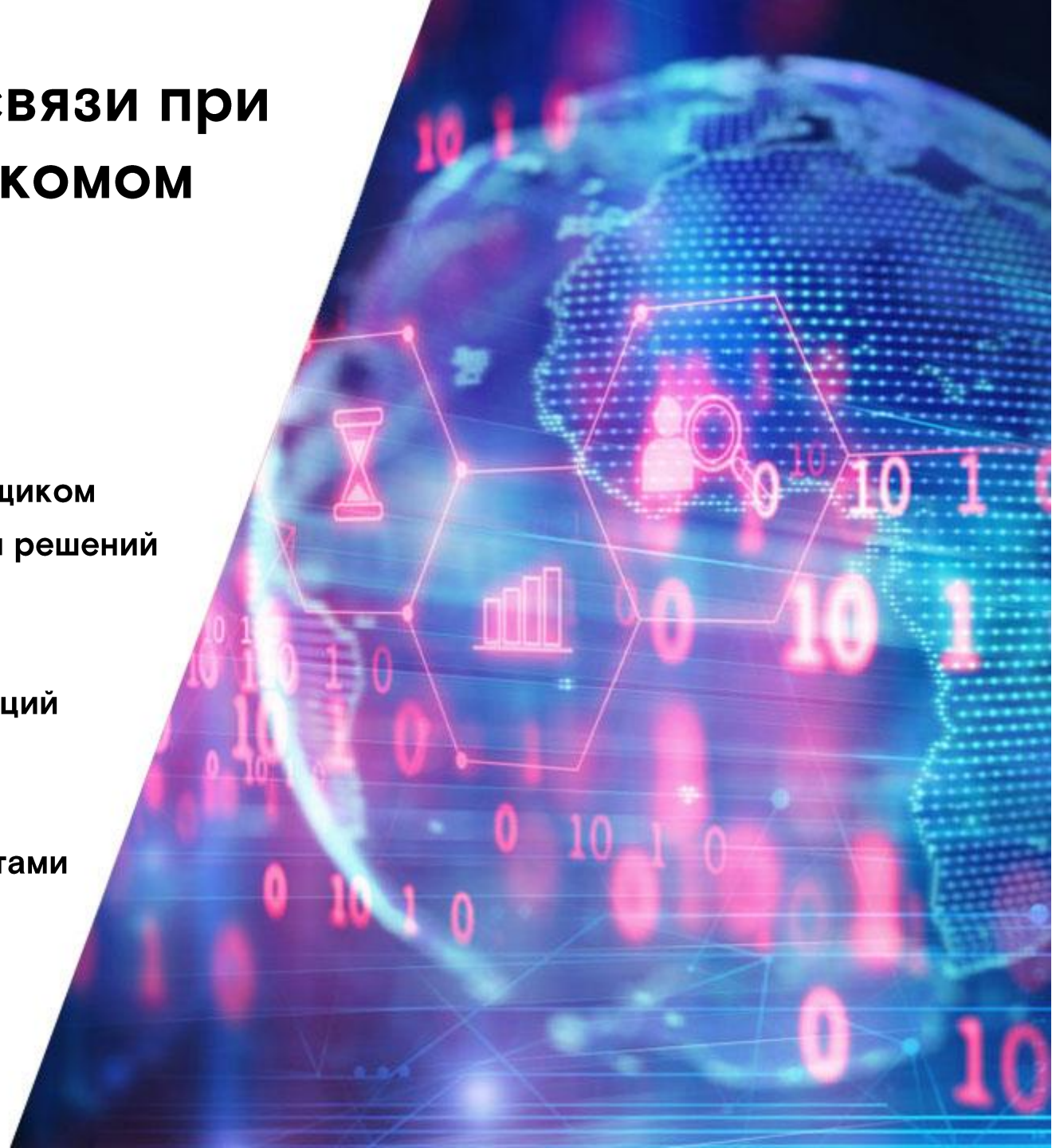


Простая и понятная цепочка коммуникаций для получения нужной информации



Управление договорами, лицевыми счетами с учетом разветвленной филиальной структуры

Ростелеком



Ключевые цели проекта



Внедрить систему личный кабинет оператора в течение 1 года на всей территории России



В течение года после внедрения достичь доли заявок на подключение услуг 30% от общей массы заявок



Создать единый, дистанционный канал взаимодействия и самообслуживания для операторов связи



Сокращение времени подключения, высвобождения ресурсов на новые активности сегмента B2O

Ростелеком



Личный кабинет оператора позволяет



Дистанционно оформлять
заказы на подключение
услуг и обращения в
Ростелеком



Ввести единый формат
обмена информацией



Упростить обмен
расчетными данными



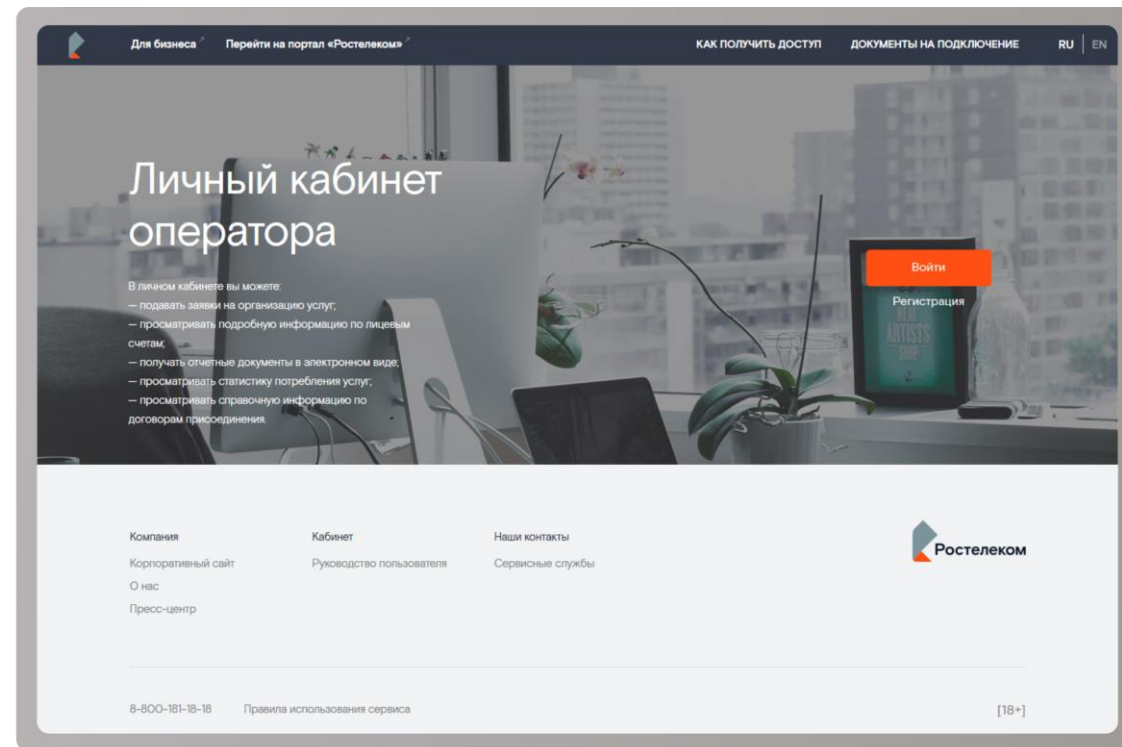
Сократить сроки обработки
заявок и обмена информацией



Обеспечить прозрачность
взаимодействия



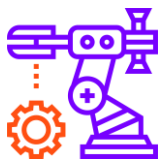
Уменьшить объем
«бумажного
документооборота»



Сложность реализации



Интеграция системы с разрозненным ИТ-ландшафтом Ростелеком (более 60 биллингов, 7 ИТС, 1 CRM, 1 внешний портал)



Создание единообразной визуализации разрозненных данных, понятную для клиентов разных филиалов Компании



Подобных систем нет на рынке операторов связи — негде «подсмотреть» лучшие практики



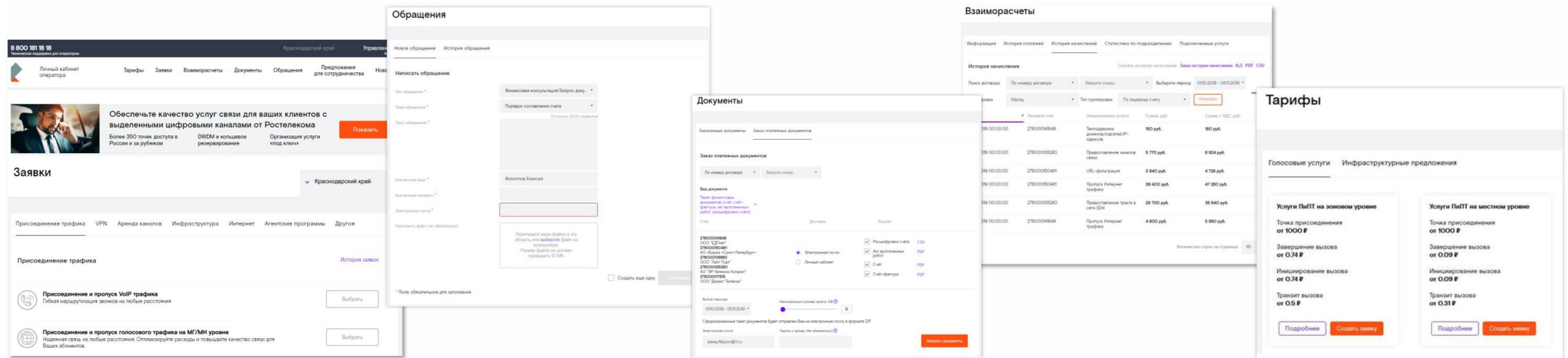
География проекта — вся территория России



Личный кабинет оператора — федеральное решение,
доступно на всей территории Российской Федерации

Поддерживает интерфейс на английском языке, что позволяет
его использовать для международных операторов, клиентов Ростелеком

Основные функции Личного кабинета для операторов



Финансовая информация

- Баланс
- Начисления
- Платежи
- Расчетные документы и детализации



Услуги

- Подключение новых услуг
- Изменение действующих услуг



Коммуникации

- Новости
- Обращения
- Информационная и техническая поддержка



Предложения для сотрудничества

- Получение заявок от РТК на последние мили
- Отправка КП и отслеживание результата
- Просмотр истории обработки заявок
- Формирование отчетности

Результаты проекта



Личный кабинет оператора внедрен во всех филиалах

Ростелеком по всей территории России



Создан единый, дистанционный канал взаимодействия и самообслуживания для операторов связи

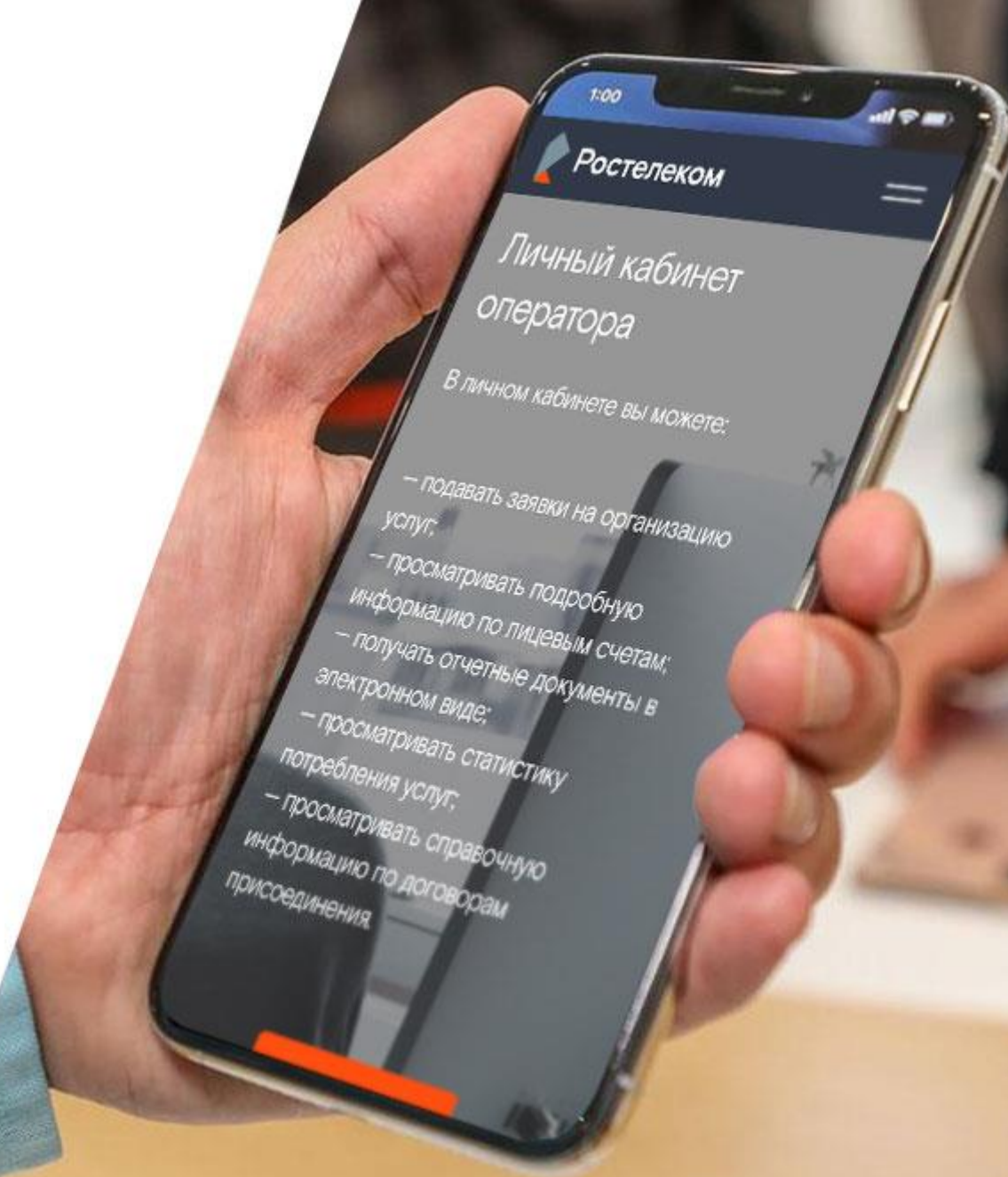


Доля заявок на подключение услуг
34% от общей массы заявок (на 01.10.2020)



Сокращение времени сотрудников на рутинные операции, позволило перераспределить ресурсы на другие активности сегмента B2O

Ростелеком



Личный кабинет оператора

lko.rt.ru

Ростелеком