

далека от онлайн и каких-либо интерактивных технологий, но на самом деле все совсем наоборот. Мы постоянно внедряем множество технологичных и необычных проектов. Например, проводим персонализацию гостя с помощью «биконов» (от англ. beacon «маяк» — система, позволяющая реагировать на информацию устройств bluetooth, находящихся поблизости от датчика) и Wi-Fi-аналитики. Таким образом, мы понимаем, какой гость приходит, узнаем о его потребительских предпочтениях, знаем заранее, что ему можно предложить. Проводим распознавание гостей по камерам: на сегодняшний день мы внедряем это с помощью vision labs. Это позволяет нам идентифицировать большую часть гостей, даже тех, у кого не подключен bluetooth, и тем самым лучше налаживать коммуникации с гостями, что является основой нашей концепции (personal touch).

Также у нас внедрена служба контроля качества Quality of Service: удаленная служба для онлайн-отслеживания качества работы в каждой точке нашей сети. Сотрудниками данной службы ежедневно отслеживается карта общения с гостем, KPI по чистоте и организации пространства, меню и другие ключевые показатели, которые влияют на внутренние рейтинги сотрудников и кофеен и позволяют выдерживать хорошие и сильные стандарты качества по всей сети. Также в режиме онлайн сразу может быть сделана та или иная поправка, то есть налажена двусторонняя связь».

СЛЕЖКА КАК СЕРВИС Ольга Фефелова, PR-менеджер ОАО «МГТС», отмечает, что новые технологии позволяют экономить и на логистике. «С началом массовых подключений абонентов к услугам новой оп-

тической сети GPON в 2013 году началось поэтапное внедрение платформы SAP Workforce Management, которая позволяет формировать и распределять наряды на проведение работ с учетом географической локации исполнителей, их специализации и загруженности. На ее базе был создан центр диспетчеризации работы монтажников, которые занимаются как новыми подключениями к услугам, так и технической поддержкой абонентов. Уже на первом этапе система обеспечила точную фиксацию времени начала и завершения работ разных типов, а анализ этих показателей позволил сократить время подключения новых клиентов в полтора раза, технической поддержки — в два раза, — рассказывает она. — На втором этапе началось внедрение мобильного решения, позволяющего управлять работой монтажников в режиме реального времени с учетом их геолокации. «Сотрудникам, сначала на пилотных участках, а с мая 2015 года — на всех были выданы мобильные устройства, которые позволяют монтажникам получать наряды на эти устройства, а системе выстраивать их маршрут в течение рабочего дня с учетом их фактического местонахождения и вносить коррективы в реальном времени. Результаты проекта на пилотных участках показали, что мобильный модуль позволяет увеличить объем выполненных работ при тех же ресурсах еще на четверть. Система отслеживает работу 1,5 тыс. человек и поддерживает распределение около 4 тыс. нарядов в сутки, или более 100 тыс. заявок в месяц».

Схема работы системы такова: в диспетчерский центр поступают все заявки на подключение и обслуживание абонентов по технологии GPON. Далее происходит автоматическая обработка этих заявок и

выдача нарядов с учетом местонахождения конкретных монтажников, их специализации и загруженности при постоянном обновлении этих параметров.

«Диспетчеризация заявок и геолокация мобильных сотрудников позволяет четко контролировать время прихода и ухода монтажников, улучшить их координацию, что в конечном итоге приводит к большей производительности монтажников, росту качества и скорости выполнения поставленных перед ними задач. Для российского телекоммуникационного сектора это — первый и уникальный проект по управлению в режиме реального времени всем процессом подключения телекоммуникационных услуг в Москве», — гордится госпожа Фефелова. В мире система Workforce Management уже используется такими крупными операторами, как Portugal Telecom, Vodafone, Telecom Austria, Telstra Oi и Bell Canada.

Впрочем, контроль за сотрудниками внедряется не так просто, замечает специалист по связям с общественностью «ГдеМои» Оксана Троицкая. «С развитием систем спутникового слежения GPS и ГЛОНАСС мировой и отечественный бизнес быстро движется в сторону глобального наблюдения за сотрудниками. Началось все, разумеется, в США — на родине GPS-технологии. Здесь наблюдение за сотрудниками уже давно расцвело пыльным цветом и уже приносит первые плоды в виде HR-скандалов. Так, совсем недавно западные порталы облетела новость о том, что уволенная за отказ носить GPS-маяк в рабочее время женщина подала в суд на своего бывшего работодателя и требует компенсацию в размере \$500 тыс.», — приводит пример госпожа Троицкая.

При этом, говорит руководитель сервиса «ГдеМои» Данил Нежданов, в абсолютном большинстве случаев следят не за офисными работниками, а за сотрудниками, которые по долгу службы находятся в разъездах: аудиторы и водители, сервисные инженеры, курьеры и прочие. «В этом случае слежение приносит ощутимую пользу всему бизнесу. Во-первых, экономия времени и средств: сервис позволяет оперативно раздавать задания и получать отчеты, минуя заезды в офис. Во-вторых, повышение клиентского сервиса: сотрудники всегда на связи как с руководством, так и с клиентами, общение с которыми становится оперативным», — перечисляет он достоинства системы.

Все большей популярностью пользуется технология онлайн-мониторинга передвижений заказа. Заказчики пиццы, цветов и прочие клиенты доставки благодаря сервису GPS-слежения могут через интернет наблюдать по карте, как к ним движется заказ.

«Всеобщая „мобильнизация“ населения сделала возможность GPS-наблюдения за сотрудниками очень доступной и недорогой. Поэтому в дальнейшем компаний, следящих за передвижениями своих работников, будет все больше», — рассуждает господин Нежданов.

Алексей Ильин, заместитель генерального директора компании «Нетрика», также уверен, что дальше процесс пойдет еще быстрее, и рост числа мобильных решений может привести к полному отказу от персональных компьютеров. «Под влиянием технологий изменятся все отрасли: обслуживание станет более персонализированным, а во главе угла встанут интересы и потребности пользователей», — резюмирует эксперт. ■

ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ

Сегодня никого не удивит предложение провести интернет в офисе или обеспечить его телефонией. Сами эти услуги уже вошли в «обязательный арсенал» любой компании, и большинство предприятий получают их в комплексе от одного поставщика. Тем не менее, для большинства руководителей остается загадкой, как формируется цена услуг в пакете, действительно ли это выгоднее, чем получение услуг от разных операторов. Телеком-оператор «Дом.ги Бизнес» решил внести ясность в этот вопрос.

Оператор запустил систему, благодаря которой даже не специалисты в IT и телекоммуникациях, смогут сформировать свой уникальный пакет услуг. Эта система — конфигуратор — находится в общем доступе на сайте www.b2b.domru.ru. Использование конфигуратора не обязывает ни к чему, для этого не нужно даже оставлять контакты — они понадобятся только в случае желания оформить заявку, либо уточнить что-то.

«Мы сделали конфигуратор максимально простым и понятным. Он не предлагает готовые решения, Клиент сам создает уникальные пакеты услуг, — рассказывает Елена Венцлавович, директор «Дом.ги Бизнес». — По функционалу оно похоже на привычные всем интернет-магазины: вы заходите на сайт, указываете географию подразделений компании и численность персонала, затем остается добавить в «корзину» необходимые для бизнеса телеком-услуги. Клиент в интерактивном режиме может при необходимости изменять тарифные планы и количество услуг, входящих в пакет. Одновременно можно видеть, как меняется скидка на пакет в зависимости от добавления или удаления из «корзины» тех или иных услуг. По сути процесс аналогичен покупке одежды в интернете — вы указываете размер и добавляете понравившиеся предметы».

Для того чтобы любой человек мог разобраться в предложенных услугах, в конфигураторе содержатся

подсказки и описания продуктов, их можно посмотреть, добавив услугу в «корзину». Кроме того, объем каждой услуги предлагается исходя из географии и количества персонала. Те, кто сомневается, какие нужны услуги и какой объем их потребления, всегда могут позвонить по нашему бесплатному телефону 8 800 333 9000 и задать все вопросы квалифицированному сотруднику. Что касается набора доступных услуг — то все сервисы разделены на пять базовых категорий: интернет, телефония, выделенные каналы связи, видеонаблюдение и телевидение. Все услуги связи предоставляются по единому договору и управляются в едином личном кабинете корпоративного Клиента, что значительно сокращает затраты времени и упрощает управление телеком-инфраструктурой компании.

Запуск конфигуратора пакетов услуг стал очередным этапом в развитии онлайн-каналов обслуживания. Ранее оператор уже

разработал онлайн-калькулятор, позволяющий подобрать индивидуальный тарифный план для городской, междугородней и международной телефонии. Кроме того, Клиентам оператора доступны на выбор две системы электронного документооборота. Также в рамках личного кабинета доступны функции управления тарифными планами интернета с возможностью подбора индивидуального тарифного плана для каждой точки доступа в интернет, эквайринг, автоплатеж, обещанный платеж, детализация баланса, анализ статистики использования услуг, а также реализована возможность печати закрывающих документов и просмотр всех сервисных заявок и обращений.



8 800 333 9000
www.b2b.domru.ru