



"В результате внедрения Terrasoft CRM мы достигли оптимизации процесса обслуживания клиентов, повышения эффективности работы сотрудников и улучшения качества и скорости предоставления услуг.

Решение на базе Terrasoft CRM сыграло важную роль в повышении эффективности и качества работы, и как следствие, увеличении конкурентного преимущества нашей компании на рынке телекоммуникаций."

**Виталий Езопов**, генеральный директор **ЗАО «Мастертел»**

Бизнес-процессы телекоммуникационных компаний отличаются достаточной сложностью и продолжительностью, требуют привлечения значимых ресурсов и согласованности действий между подразделениями и сотрудниками, задействованными в них. Эффективность бизнеса операторов фиксированной, спутниковой и мобильной связи напрямую зависит от качества организации работы с абонентами и корпоративными клиентами.

Решения Terrasoft нацелены на устранение разрывов в процессах, повышения прозрачности работы основных подразделений компании, обеспечения регулярной и эффективной работы с абонентским и/или клиентским активом компании и объединения информационных потоков организации для повышения доходности и эффективности бизнеса.

Системы Terrasoft позволяют телекоммуникационным компаниям решать широкий круг задач для достижения тактических и стратегических целей бизнеса оператора связи:

### Полная история взаимоотношений с абонентами, клиентами и контрагентами

- Создание и ведение единой базы абонентов, корпоративных клиентов, объектов строительства и др. значимых контрагентов
- Возможность внесения всех необходимых характеристик и гибкая сегментация по различным признакам
- Накопление полной истории взаимоотношений - регистрация заявок, звонков, договоров, визитов, электронной и почтовой переписки
- Анализ поведения клиента для формирования предложения, идеально соответствующего его потребностям
- Аналитика в различных срезах, получение сводных данных по клиентам

### Автоматизация сквозных бизнес-процессов

- Организация единого информационного пространства. Интеграция с ИС (биллинг, inventory management, OSS, и др.)
- Автоматизация типовых (подключение абонентов, выработка технического решения, ТЭО и др.) и нестандартных бизнес-процессов
- Возможность анализировать «узкие» места, «разрывы» процессов
- Анализ KPI процесса и конкретного подразделения/сотрудника

### Организация привлечения, развития и удержания абонентов и корпоративных клиентов

- Использование стандартизованных процедур по работе с абонентами и клиентами
- Планирование, организация и оценка эффективности маркетинговых мероприятий
- Анализ абонентской базы и базы корпоративных клиентов в различных срезах
- Автоматизация UP-продаж (переход на новый тарифный план) и кросс-продаж (предложение дополнительных сервисов)
- Фиксация неудовлетворенного спроса
- Учет динамики и причин оттока абонентов, планирования мер по возврату и предотвращению
- Контроль сроков завершения договоров на обслуживание
- Фиксация потребностей и предпочтений клиента, организация повторных продаж
- Реализация программ лояльности

### Эффективное оказание сервиса согласно методологии ITIL/ITSM

- Единая точка контакта для регистрации и отслеживания обращений пользователей услуг
- Инструменты для регистрации и сопровождения всех инцидентов
- Контроль качества предоставления услуг, эскалация и информирование ответственных лиц
- Оперативная работа с инцидентами и проблемами

- Обслуживание клиентов в соответствии с соглашением об уровне сервиса

## Организация эффективного контакт-центра

- Регистрация всех входящих / исходящих звонков
- Отображение карточки звонящего на экране оператора
- Регистрация всех входящих и исходящих вызовов
- Автоматическая либо принудительная переадресация звонка
- Удержание звонка оператором во время разговора
- Организация телемаркетинга
- Обеспечение общения в режиме «Конференция» между внешними или штатными сотрудниками
- Запись разговора с клиентом с сохранением файла разговора
- Поддержка IVR
- Возможность быстрого поиска в базе знаний информации по теме звонка
- Запуск бизнес-процесса по отработке звонка клиента

## Повышение рентабельности проектов по развитию сети

- Планирование и анализ рентабельности проектов
- Учет трудозатрат на реализацию проекта
- Автоматизация процедуры расчета прибыли по проекту с учетом трудозатрат и накладных расходов
- Учет основных средств
- Возможность сводного финансового учета

<http://www.basicsolution.ru>

[info@basicsolution.ru](mailto:info@basicsolution.ru)

+7 (926) 814 88 48