

# Wiele usług – jeden SORT



*Dla operatora telekomunikacyjnego wprowadzenie potrójnej usługi Triple Play, oprócz aspektów technicznych, zrodziło potrzebę wprowadzenia jednolitego systemu umożliwiającego całościowe zarządzanie usługami w zakresie kompleksowej obsługi klientów.*

Potrzeba jednolitego zarządzania oferowanymi usługami wymuszona została przez wprowadzenie nowych modeli biznesowych, umożliwiających zaoferowanie abonentowi końcowemu atrakcyjnej oferty. Technicznie świadczenie takich usług możliwe było już wcześniej – brakowało jednak biznesowego zorientowania na świadczenie wszystkich trzech usług naraz. Wraz z rozwojem technologicznym oraz systemami do kompleksowej obsługi operatorów usług telekomunikacyjnych pojawiła się możliwość szybkiego i efektywnego wprowadzenia usług obejmujących zarówno odbiór programów telewizji kablowych, szybki internet jak i telefonię oraz usług łączonych, wykorzystujących zalety kilku dostarczonych abonentowi mediów (np. Telefonía poprzez internet, Telewizja na żądanie itp.).

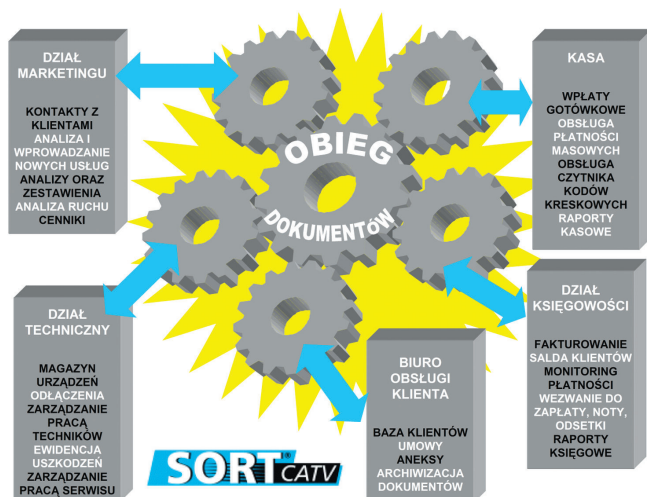
Dotychczas poszczególna czynność w relacjach z klientami, jak na przykład podpisanie umowy czy wystawienie faktury, odbywało się za pomocą wyspecjalizowanych systemów dedykowanych do konkretnego typu usługi, np. dla telewizji – system rozliczeń usług telewizyjnych, dla internetu – system rozliczeń usług dostępu do sieci internet, itp. Niemożliwe było więc spojrzenie całościowe na abonenta, któremu świadczone są dwie odrębne usługi, z tytułu których możliwe jest zaoferowa-

nie abonentowi usług dodatkowych lub lepsze dopasowanie już świadczonych usług poprzez zaoferowanie ich w jednym pakiecie.



Wraz z rozszerzeniem zakresu oferowanych usług konieczne stało się dostosowanie do nich systemu rozliczeń. Szeroki wachlarz usług w ofercie operatorów wymusił potrzebę rozliczania wszystkich rodzajów dostępnych usług w obrębie jednego, spójnego systemu rozliczeń. Dzięki takiemu systemowi, poza kompleksowym rozliczaniem, powstała możliwość wprowadzenia nowych rodzajów pakietów oraz rabatów na wszystkie oferowane przez operatora usługi. Dodatkowo, świadczenie usług głosowych przez operatorów telewizji kablowych wymusiło na operatorach nowy sposób kontaktu oraz obsługi klientów związany z koniecznością zapewnienia ciągłości oraz jakości świadczonych usług głosowych. Statyczne metody rozliczeń abonentów, w systemach dedykowanych dla obsługi usług telewizyjnych czy internetowych, okazały się niewystarczające do rozliczeń zmiennych stawek za realizowane usługi telefoniczne. Z kolei systemy dedykowane dla rozliczeń usług telefonicznych nie uwzględniały specyfiki rozliczeń pakietów telewizyjnych oraz internetowych przez operatorów sieci kablowych.

SORT<sub>CATV</sub> firmy COMFORTEL jest profesjonalnym narzędziem bilingowym przeznaczonym dla operatorów telewizji kablowych, znajdującym zastosowanie we wszystkich obszarach ich działalności.





SORT<sub>CATV</sub> umożliwia kompleksową obsługę abonenta począwszy od momentu zawarcia umowy, jej wydruku (z automatycznymi aneksami w przypadku zmian w umowie), poprzez ewidencję sprzedaży i świadczenia usług (Telewizja, Internet, Telefon) oraz przyjmowania i rozliczania wpłat (gotówkowych w kasie operatora, gotówkowych w kasach nie należących do operatorów – dla tych przygotowana została oddzielna aplikacja wspomagająca ewidencję wpłat – jak również wpłat poprzez bankowe systemy płatności masowych, wykorzystujących unikatowe numery rachunków bankowych dla każdego z abonentów). Udostępnia moduł windykacji należności i monitoringu spłat za świadczone przez operatora usługi. Jednocześnie wspomaga pracę operatora, uwzględniając ewidencję awarii i reklamacji, zarządzanie czasem pracy działu technicznego czy monitorowanie przebiegu powierzonych prac. Daje możliwość prowadzenia magazynu urządzeń wraz z monitoringiem ich wykorzystania przez abonentów. Dodatkowo, w ramach obiegu dokumentów, możliwe jest centralne zarządzanie przepływem informacji w firmie oraz jej archiwizacja w formie elektronicznej (np. skanowanie umów, przechowywanie wzorów podpisów itp.)

Bogate narzędzie bilingowe, jakim jest SORT<sub>CATV</sub>, daje możliwość rozliczania abonenta wg zaawansowanych kryteriów, umożliwiając tym samym wzbogacenie oferty o nowe, często nietypowe i trudne do rozliczenia usługi. Internet, Telewizja, Telefon oraz inne oferowane usługi rozliczane są z uwzględnieniem rabatów, promocji wynikających z udziału w programie lojalnościowym oraz innych parametrów kształtujących cenę usługi. Niewątpliwą zaletą systemu jest kompleksowe rozliczanie abonenta z opłat zarówno stałych (abonamentowych), jak i zmieniających się w czasie trwania okresu rozliczeniowego i zależnej od wielkości wykorzystanej usługi, np. liczby i rodzaju przeprowadzonych rozmów telefonicznych, zmienna opłata za biling szczegółowy z wykonanych połączeń telefonicznych w zależności od np. liczby stron bilingu. Przejrzysty mechanizm generowania dokumentów sprzedaży pozwala na szybkie wy-

stawienie faktur wszystkim abonentom (lub grupie abonentów), ich wydruk (z możliwością nadruku kwot do zapłaty na dołączonych blankietach polecenia wpłaty) oraz dołączenie załączników w postaci wezwań do zapłaty, not odsetkowych, bilingów szczegółowych, itp. SORT<sub>CATV</sub> dostarcza mechanizm wymiany danych o wystawionych fakturach, dzięki czemu możliwy jest wydruk dokumentów przez firmy zewnętrzne (np. w drukarni) oraz eksport danych do zewnętrznych systemów finansowo-księgowych.

Zaawansowany system raportowania umożliwia działom handlowym oraz marketingowym ocenę działalności firmy pod względem sprzedaży usług, migracji abonentów, analizy ruchu telefonicznego. Natomiast działom finansowym dostarcza niezbędnych raportów księgowych (należności, wpłat). System raportów wspomaga również pracę działu technicznego, dostarczając informacji np. o zmianach, przełączeniach dokonanych w sieci operatora, odłączeniach z tytułu zaległości w płatnościach, wypożyczonych urządzeniach, które powinny zostać zwrócone przez abonentów itd.

Dodatkowo, SORT<sub>CATV</sub> daje możliwość raportowania istotnych zdarzeń w formie komunikatów przyporządkowanym konkretnym użytkownikom systemu, na przykład o konieczności utworzenia kopii ważnych danych, o dokumentach sprzedaży, które nie zostały jeszcze wydrukowane, o konieczności zwrotu urządzeń przez abonenta czy innych.

Abonenci korzystający z usługi Dostępu On-Line (poprzez stronę www), opcjonalnej funkcjonalności systemu SORT<sub>CATV</sub>, mają możliwość monitorowania wprowadzonych danych teleadresowych, zawartych umów, wystawionych dokumentów sprzedaży wraz z możliwością wydruku kopii oraz dokonanych wpłat. W przypadku abonentów korzystających z usług Telefonii można szczegółowo analizować biling z przeprowadzonych rozmów oraz prezentować ich koszt.

Więcej o systemie na stronie [www.comfortel.pl](http://www.comfortel.pl)