

Содержание

<u>Содержание.....</u>	<u>1</u>
<u>Введение.....</u>	<u>2</u>
<u>1. Информационная система «GCDB Viewer».....</u>	<u>3</u>
<u>2. Информационная система «Order».....</u>	<u>5</u>
<u>3. Информационная система «Личный кабинет».....</u>	<u>6</u>
<u>4. Информационная система «Модуль телемаркетинга».....</u>	<u>7</u>
<u>5. Информационная система «Трабл тикетс».....</u>	<u>8</u>

Введение

Компания MATRIX является одним из лидеров среди компаний, предоставляющих широкополосный доступ в Интернет в Донецке.

Один из ключевых факторов, который способствовал успешному развитию компании – это высокий уровень автоматизации всех процессов, связанных с привлечением и обслуживанием Абонентов. Системы автоматизации, используемые в MATRIX, являются собственными разработками компании. Они уникальны с точки зрения клиент-ориентированности и удобства использования как для персонала провайдера, так и для Абонентов.

1. Информационная система «GCDB Viewer»

GCDB Viewer - это ключевая модульная система для обслуживания подключенных Абонентов, одним из модулей которой является биллинг.

Интерфейс данной системы позволяет:

- просматривать и редактировать Абонентские данные (ФИО, контакты, адрес, сетевые настройки, тарифы, дополнительные услуги и т.д.);
- управлять конфигурациями тарифных планов;
- вести учет движения денежных средств по всем Абонентам;
- регистрировать платежи, поступившие через банк по безналичному расчету;
- генерировать массовые уведомления (SMS, e-mail) с возможностью выбора параметров рассылки (адреса, тарифы, типы клиентов и т.п.);
- управлять дополнительными услугами, например, real-IP или антивирус;
- вести учет установленного на домах оборудования и получать данные по его загрузке;
- вести учет по движению карт пополнения счета от выдачи комиссионеру до активации карты Абонентом;
- получать большой массив важной статистической информации на основе встроенных отчетов (динамика платежей, динамика подключения абонентов, потребление трафика, тарифы и миграция и т. д.);
- настраивать права доступа пользователей системы согласно их должности и необходимым требованиям.

Биллинг полностью адаптирован для обслуживания как физических, так и юридических лиц. Эта система построена по принципу плавающей индивидуальной даты списания денежных средств. В целом, биллинговая система имеет обширный клиент-ориентированный функционал:

- тест-драйв при подключении (новому Абоненту дается возможность

- бесплатно протестировать качество услуги в течение 3 дней);
- услуга по отсрочке платежа на 7 дней при отрицательном балансе;
 - временная блокировка доступа в Интернет по желанию абонента;
 - автоматическое расторжение договора с возможностью автоматического восстановления;
 - автоматическое отслеживание статуса активности Абонентов с уведомлением о необходимости пополнить счет;
 - и т.д.

Таблица 1. Этапы внедрения системы GCDB Viewer.

Название	Описание	Срок
Установка и настройка БД	Создание копии пустой БД в нужной кодировке (utf8) на уже настроенном сервере с установленной СУБД MySql. Занесение исходных данных (справочники, первый пользователь) и данных для тестирования.	0-1 дн.
Установка исходных кодов	Копирование исходных файлов, настройка конфигурационных файлов системы и параметров соединения с БД.	0-1 дн.
Установка скриптов планировщика	Добавление программных скриптов в планировщик (съем абонплаты, переходы состояний и т.д.).	0-1 дн.
Всего		1-3 дн.

2. Информационная система «Order»

Информационная система Order представляет собой интерфейс для создания заявок на подключение, отслеживания и изменения состояния заявок. Также система предоставляет набор отчетов.

Частью системы Order является подсистема Connector, предназначенная для назначения даты подключения абонентов, контроля деятельности бригад и передвижения автотранспорта компании.

Таблица 2. Этапы внедрения системы Order.

Название	Описание	Срок
Установка и настройка БД	Создание пустой БД на уже настроенном сервере с установленной СУБД MySql. Занесение исходных данных и данных для тестирования.	1 дн.
Установка приложения	Копирование исходных файлов, настройка конфигурационных файлов системы и параметров соединения с БД.	1-2 дн.
Настройка скриптов планировщика	Добавление программных скриптов в планировщик (автоматические смены статуса)	1 дн.
Всего		1-3 дн.

3. Информационная система «Личный кабинет»

Личный кабинет представляет собой веб-интерфейс с аутентификацией по номеру лицевого счета и паролю. В нем реализован обширный функционал для самообслуживания Абонентов, получения биллинговой информации и обратной связи с персоналом провайдера:

- смена тарифного плана;
- возможность пополнить счет любым из предоставляемых способов;
- временная блокировка доступа в Интернет;
- отсрочка платежа;
- включение/отключение дополнительных услуг;
- создание заявки в Трабл тикетс;
- онлайн консультации в чате поддержки;
- просмотр статистики по трафику;
- распечатка квитанции для оплаты в банке;
- подключение к провайдеру друга;
- управление личными и аутентификационными данными;
- уведомление об акциях и т.п.;
- и т. д.

Таблица 3. Этапы внедрения личного кабинета.

Название	Описание	Срок
Установка исходных кодов	Копирование исходных файлов, настройка конфигурационных файлов и параметров соединения с БД.	0-1 дн.
Всего		1 дн.

4. Информационная система «Модуль телемаркетинга»

Модуль телемаркетинга - система для автоматизации процесса обзвона жителей города сотрудниками контакт-центра и сбора статистики по результатам общения.

Модуль связан с системой Order и используется для создания заявок на подключение абонентов.

Таблица 4. Этапы внедрения модуля телемаркетинга.

Название	Описание	Срок
Установка исходных кодов	Копирование исходных файлов, настройка конфигурационных файлов системы и параметров соединения с БД.	0-1 дн.
Всего		1 дн.

5. Информационная система «Трабл тикетс»

«Трабл тикетс» представляет собой графический интерфейс для работы с рядом баз данных, касающихся работы с заявками от абонентов. Это мощный и в то же время простой механизм, позволяющий не только обработать заявки от абонентов компании, но и провести анализ обработанных заявок по районам, проблемам и отделам компании.

Система имеет модульную структуру. Это позволяет распределять права доступа к модулям, включать/отключать их при необходимости.

Система предназначена для работы всех сотрудников предприятия. Может использоваться сотрудниками согласно правам доступа, определенным для них.

Таблица 5. Этапы внедрения системы Трабл тикетс.

Название	Описание	Срок
Установка и настройка БД	Создание копии пустой БД в нужной кодировке (utf8) на уже настроенном сервере с установленной СУБД MySQL. Занесение исходных данных (справочники, первый пользователь) и данных для тестирования.	0-1 дн.
Установка исходных кодов	Копирование исходных файлов	0-1 дн.
Всего		1-2 дня