

Решения Oracle для Телекоммуникационных компаний

От инновационных услуг — к лояльности заказчиков



ORACLE®

Oracle для телекоммуникационных компаний

От инновационных услуг — к лояльности заказчиков

На первый взгляд понятие «электронный бизнес» означает набор процессов и технологий, которые помогают организациям осуществлять бизнес-операции. Но это упрощенный подход: для отдельных компаний и целых отраслей, особенно телекоммуникационной отрасли, методологии электронного бизнеса изменили саму природу экономической деятельности, трансформировав знакомые фундаментальные принципы расширения рынков, повышения эффективности и удержания заказчиков. Просто расширять рынки теперь недостаточно: нужно привлекать новых клиентов и создавать новые категории клиентов, предлагая новые услуги. Современные компании уже не занимаются поэтапными усовершенствованиями бизнес-процессов, а исключают их полностью, радикально реорганизуют или передают на аутсорсинг — даже те, которые когда-то считались основой бизнеса. Они не считают приоритетным сохранение всех существующих заказчиков, а предпочитают иметь возможность выявлять самых выгодных из них и не тратить время и ресурсы на обслуживание малоперспективных. Это и есть электронный бизнес — и это то, что требуется вашей компании для того, чтобы выжить.

Корпорация Oracle, опираясь на богатый опыт работы в телекоммуникационной индустрии и свое положение ведущего поставщика и эксперта решений для электронного бизнеса, предлагает комплексный набор интегрированных приложений, предназначенный специально для телекоммуникационной индустрии. Построенные на испытанной платформе и инструментах СУБД Oracle, эти интегрированные приложения позволяют организациям принимать более обоснованные решения с использованием более качественной информации, благодаря чему компании смогут ускорить внедрение новых услуг, достичь максимальной экономической эффективности и повысить качество обслуживания заказчиков.

Ускоряйте внедрение новых услуг и привлекайте новых заказчиков: быстро выводите новые услуги на рынок и используйте новые источники доходов

В телекоммуникационной индустрии достаточно появления единственного нового продукта или технологии, чтобы существенно изменить всю ориентацию бизнеса. Заказчикам требуются новые и все более сложные услуги, и чем быстрее вы сможете выявить эти новые потребности и удовлетворить их, тем существенней будут потоки новых доходов. Приложения Oracle помогают перейти от услуг обычной коммутации и передачи

данных к предоставлению высоко прибыльных комплексных услуг на базе интернета.

Конкурентное преимущество будет на стороне тех коммуникационных компаний, которые способны точно оценить потребности заказчиков, разработать или скомпоновать услуги, отвечающие этим потребностям, и быстро выпустить эти услуги на рынок. Для успеха на этом поприще критически важными являются консолидация и анализ данных о заказчиках и возможностях по их обслуживанию.

Ускоренное внедрение новых услуг

Oracle помогает быстро реагировать на спрос, предлагая проверенную технологию, приложения и сервисы для поддержки новых видов деятельности и управления новыми процессами развития услуг, что позволит вам безболезненно внедрять новые услуги и начать получать доходы в максимально короткие сроки. Беспроводная технология Oracle позволяет телекоммуникационным компаниям быстро разработать и внедрить мобильные приложения, которые немедленно становятся доступными для любых беспроводных устройств. В некоторых случаях Oracle может предложить вам готовые продукты для реализации этих услуг. Примерами таких продуктов служат Oracle Outsourcing и Oracle Collaboration Suite.



Чтобы получить максимальную прибыль, можно также создавать новые услуги, сочетая уже существующие. Для быстрого удовлетворения потребности рынка в комплексных услугах, достаточно объединить несколько подразделений компании или вступить в партнерство с другими. Благодаря системам, которые поддерживают обмен информацией между поставщиками услуг и аппаратуры, упрощаются оформление заказов, доставка, расчеты и составление отчетности, что позволяет обеспечивать клиентов аппаратурой и услугами одновременно.

Oracle помогает также оптимизировать процесс развития ресурсов вашей сети. Наблюдая за емкостью сети и нагрузкой на нее и ускоряя доставку оборудования в удаленные и наиболее загруженные узлы сети, вы сможете быстрее развернуть свои услуги, сэкономя на капитальных затратах.

Увеличение доходов благодаря целевому обслуживанию клиентов и увеличению количества сделок

Работа на массовый рынок больше не является достаточной и эффективной. Чтобы сохранить высокую норму прибыли, необходимо сосредоточиться на отдельных заказчиках, пользуясь технологией создания долгосрочных, индивидуализированных персональных отношений. Oracle предлагает приложения, необходимые для выявления наиболее выгодных клиентов, а также для создания новых услуг и проведения маркетинговых кампаний, нацеленных специально на удовлетворение потребностей этих клиентов. А чем лучше маркетинговые кампании, тем более качественных потенциальных клиентов удастся привлечь.

Не все приложения для работы с клиентами от других поставщиков предназначены специально для телекоммуникационной индустрии. Как правило, эти приложения направлены на сбор общей маркетинговой информации, данных о доходах от услуг и демографических сведений. Они малоэффективны, когда требуется продавать новые, высоко прибыльные приложения и услуги на основе технологий передачи данных и IP-протокола, так как сначала нужно оценить, каких заказчиков при существующих сетях и технологии можно обслуживать на самом деле. Oracle создала решение для сбора информации в процессе опытной эксплуатации сетевых услуг, которая в сочетании с приложениями Oracle для работы с клиентами позволяет в реальном времени получить ответы на вопросы о том, какие клиенты могут заинтересоваться новым сервисом. Это решение поможет вам в планировании маркетинговых кампаний, рекламирующих избранные технологии только среди тех заказчиков, которых они действительно интересуют.

Продукты Oracle помогают изменить подход к бизнесу, предлагая телекоммуникационным компаниям комплексно оценивать каждого заказчика, а затем использовать базу накопленных знаний для проведения персонализированного маркетинга. Хранилища данных, аналитические инструменты и «добыча данных» (data mining), анализ экономической эффективности и сетевые возможности помогут вам составить впечатление о своих клиентах, определить, какие новые услуги им можно предложить, и повысить процент наиболее выгодных клиентов. Кроме того, эти инструменты помогут вам проводить целенаправленные кампании и повысить их отдачу, позволив точно настраивать свои предложения на специфические группы заказчиков, анализировать факторы успеха прошлых кампаний, следить за развитием текущих стимулирующих акций и сразу же оценивать результаты. Эта обратная связь в реальном времени помогает заниматься маркетингом более эффективно.

Совершенствование процессов реализации услуг

Оценка потенциальных заказчиков и точное распределение ресурсов для реализации услуг — вот ключи к повышению процента очень выгодных сделок и к сокращению собственных расходов. Приложения Oracle значительно повышают эффективность реализации услуг, оценивая доступность услуги для каждого из заказчиков, исходя из возможностей сети и обслуживающих приложений и сопоставляя эти данные с более традиционными сведениями о заказчиках, так чтобы персонал отдела продаж знал, на чем необходимо сконцентрировать внимание.

Беспроводные технологии Oracle повышают эффективность работы персонала по реализации услуг, предоставляя агентам по продаже доступ к текущей информации в реальном времени. Ваши агенты смогут обращаться к этой информации дистанционно и получать через беспроводные устройства автоматические оповещения о поступлении входящих сообщений или о звонках от важных клиентов. Беспроводные средства связи облегчают агентам обслуживание заказчиков, повышают производительность их труда и экономят драгоценное время.

Автоматизируя все процессы и сосредотачивая информацию в одном хранилище данных, телекоммуникационные компании получают возможность принимать более качественные решения, контролировать расходы и ресурсы, а также упростить все сферы деятельности предприятия, включая эксплуатацию сети.

Стремитесь к экономическому превосходству:
контролируйте расходы и ресурсы, принимайте более качественные решения и упрощайте бизнес-процессы

Эффективность вашей работы зависит от того, что вы собираетесь делать, а также от того, как вы намерены это делать. Приложения Oracle контролируют все аспекты эффективности работы компании — помогают принимать более качественные решения, следят за расходами и ресурсам, упрощают деятельность предприятия во всех сферах, включая эксплуатацию сети.

Понижение стоимости информации

Телекоммуникационным компаниям требуется хранилище данных, способное вместить большое количество информации и позволяющее извлекать ее всеми необходимыми способами — единый надежный ресурс, который позволит вам руководить, основываясь на фактах, и повысит качество принимаемых решений.

Oracle E-Business Suite — это первый и единственный полный набор корпоративных приложений, интегрированных в соответствии с единой, исчерпывающей моделью данных. Чем меньше баз данных используется для хранения информации, тем проще и дешевле обмениваться информацией между подразделениями и партнерами компании, что позволяет улучшить кооперацию и повысить производительность труда. Вы создаете единую модель данных для своих заказчиков,

поставщиков, сотрудников и услуг — для всех аспектов своего бизнеса — так, что каждый сотрудник вашей компании может получить доступ к одним и тем же общекорпоративным данным. Например, ваш отдел маркетинга будет видеть ту же информацию о заказчиках, с которой работают отделы продаж и технического обслуживания. Более того, эта лучшая информация на самом деле будет обходиться дешевле. Вы сможете избавиться от дублирующих друг друга вычислительных центров, лишнего оборудования и сократить расходы ИТ-подразделения, которому приходится поддерживать множество баз данных во всем мире. А сэкономленные средства можно будет направить на стратегические инвестиции.

Контроль за расходами и ресурсами при модернизации или перепрофилировании сети

Успех телекоммуникационного бизнеса зависит от надежной, высоко-емкой сети. Когда сеть нужно расширить, приложения Oracle помогают определить и рассчитать стоимость проекта. Кроме того, они помогают выполнить план с максимальной эффективностью и окупаемостью инвестиций (ROI), повышая качество контроля за фондами и ресурсами и предоставляя подробные отчеты о затратах по проекту. Благодаря тесной интеграции приложений, входящих в состав комплекса продуктов Oracle, исключается повторный ввод данных, что приводит к дальнейшему сокращению расходов. Приведем только один пример: автоматизация обмена данными между проектами и учетом счетов к оплате может сэкономить крупному оператору связи зарплату от 100 до 200 работников. Такой экономический эффект позволяет увеличить объем оборотных средств, повысить качество обслуживания, а следовательно и способность удерживать заказчиков, а также рентабельность.

Возможность получение информации о материальных запасах и точные сведения об устаревшем оборудовании в режиме реального времени, предоставляемая приложениями Oracle, также способствуют повышению эффективности работы, сокращая уровень инвентарных запасов в среднем до 25%. По мере сокращения жизненного цикла технологии, все более важное значение приобретает эффективное управление совокупностью узлов сети и оборудования. Предприятиям приходится сочетать традиционные долгосрочные нормы амортизации с гораздо более короткими сроками устаревания оборудования. Продукты Oracle могут служить прочным фундаментом для управления ресурсами, выполняя роль системы учета на протяжении жизненного цикла всех инвентарных единиц и фондов и предоставляя широкие возможности по просмотру и извлечению необходимой информации, независимо от статуса и местонахождения пользователя.

Автоматизация бизнес-процессов

Oracle обеспечивает администрирование, интеллектуальную маршрутизацию и отображение состояния о сети связи, что помогает операторам быстро и эффективно восстанавливать свои сети, повышая степень удовлетворенности заказчиков и в то же время сокращать потребность в специалистах и эксплуатационные расходы.

Решения Oracle помогают вам стать более предупредительными, позволяя быстро выпускать новые продукты, а, следовательно, увеличивать доходы и получить преимущества первого поставщика на рынке. Инструменты Oracle можно использовать для организации быстрой реализации продуктов, автоматизированной доставки, ревизий сети и взаимодействия с другими операторами с целью эффективного удовлетворения потребностей заказчиков при минимальных капитальных затратах. Помимо этого, приложения Oracle помогают повысить эффективность процесса биллинга, предоставляя детальную информацию и средства для осуществления электронных платежей, что уменьшает стоимость выставления одного счета, сокращает расходы на обработку платежей и повышает удобство работы с сетью для клиентов. Беспроводные средства Oracle автоматизируют бизнес-процессы и за пределами офиса, позволяя инженерам по техническому обслуживанию дистанционно работать с текущей информацией о звонках от заказчиков и проблемах работы сети.

Продукты Oracle используют бизнес-потoki, что помогает компаниям быстро адаптировать свои бизнес-процессы, так как они отделены от приложений. Механизм бизнес-потоков может подстраиваться к специфическим требованиям. Так как гибкости приложений достаточно, чтобы из одной общей исходной точки пойти тысячами разных путей, потребность в настройке приложений минимальна. Это означает, что при внедрении приложений потребуется меньше консалтинговых услуг, что ведет к сокращению расходов и сроков окупаемости инвестиций. Кроме того, такая структура обладает существенной гибкостью: в зависимости от подхода своей компании, ее оценки выгодности тех или иных заказчиков и запланированной рентабельности вы можете выбирать, какие услуги предложить, кому их предоставлять и как их поддерживать.

Концентрируйте внимание на заказчике: получайте конкурентные преимущества за счет лучшего в отрасли качества обслуживания клиентов

У заказчиков неограниченные возможности по выбору поставщика услуг связи. Ваша задача в том, чтобы всерьез и надолго организовать обслуживание своих клиентов, а не гоняться за ними, то и дело теряя и привлекая вновь.

Что заставляет заказчика предпочитать ту или иную телекоммуникационную компанию другим и оставаться с этой компанией? Правильное сочетание продуктов и услуг, а также отличная забота о заказчиках.. Oracle предлагает инструменты, которые позволят вам привлечь выгодных заказчиков и удерживать их.

Главным условием обеспечения лучшего в отрасли качества обслуживания служит достоверное знание каждого заказчика — какими продуктами и услугами он пользуется, каковы его отношения с другими заказчиками и что именно ему требуется. Все эти сведения можно получить, извлекая информацию из разных систем — включая телекоммуникационные сети — посредством общекорпоративной консолидации этой информации с целью составления полного представления о заказчике.

Как удержать самых выгодных заказчиков

Многочисленные исследования показали, что прибыльность телекоммуникационной компании держится на поддержании удовлетворенности заказчиков качеством услуг. В течение первого года новые и «возвращенные» заказчики не вносят заметного вклада в успех бизнеса, но способность удерживать лояльных заказчиков может со временем увеличить уровень дохода от каждого из них. Новые услуги сначала можно предлагать самым высоко прибыльным клиентам, чтобы не подрывать рынок конкуренцией. Oracle позволяет на первом этапе перехода к следующему поколению услуг на базе IP-сетей нацеливаться на отдельные сегменты клиентской базы, одновременно разрабатывая процесс планомерного перевода на эти услуги всех остальных заказчиков. Возможности самообслуживания тоже помогут вам быстро развернуть новые услуги для отдельных категорий клиентов. Например, можно создать веб-страницы для целевой продажи услуг заказчикам ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) или xDSL, не допуская на эти веб-страницы и к этим услугам заказчиков из других сегментов клиентской базы.

Увеличение доли рынка

Зная, кто является вашими заказчиками услуг нового поколения, вы можете увеличить свои доходы, последовательно выявляя возможности для расширения продаж и для перекрестных продаж. Приложения Oracle позволяют превратить службу по работе с клиентами в службу повышения прибыли, обеспечивая доступ в режиме реального времени к важнейшим сведениям о заказчиках. Кроме того, чтобы увеличить свою долю рынка, можно использовать эти инструменты для укрепления лояльности заказчиков, помогая им получать необходимые продукты и услуги наивысшего качества.

С приложениями Oracle телекоммуникационные компании могут также организовать общий доступ к полной истории заказов и услуг каждого клиента. Это позволяет повысить степень удовлетворенности клиентов, так как они смогут заказывать комплексные продукты и услуги по более низким ценам и за более короткое время. Инструменты самообслуживания тоже помогают увеличить долю рынка, позволяя клиентам просматривать информацию о предоставленных им услугах, размещать заказы в режиме онлайн и высказывать свои предложения по повышению качества обслуживания.

Укрепление лояльности

Заказчики скорее останутся лояльными поставщику услуг связи, если будут получать быстрые, квалифицированные ответы на свои вопросы. Имея под рукой всю информацию, сотрудники отдела по работе с клиентами помогут им выявить и решить проблемы, либо быстро переключат их на наиболее квалифицированного специалиста. Это полная информированность о заказчиках помогает и при решении самых щепетильных вопросов: гарантировав каждому заказчику индивидуальный подход, можно уменьшить стоимость привлечения новых заказчиков и повысить степень их лояльности.

Главное требование, чтобы удерживать заказчиков — знать, кто они. Продукты Oracle помогают держать на виду каждого заказчика, собирая данные из множества систем по всему предприятию — включая телекоммуникационные сети. Таким образом, каждый сотрудник компании, который взаимодействует с заказчиком — будь то работники отдела продаж, технической поддержки или иных служб — имеет полное представление о нем и знают всю историю его взаимоотношений с компанией.

Oracle для телекоммуникационной индустрии: богатый опыт и целевое решение

Oracle сотрудничает со всеми компаниями из списка Global 500 и обладает более богатым, чем у конкурентов, опытом работы в телекоммуникационной отрасли. Зная потребности телекоммуникационных компаний, Oracle помогает им усовершенствовать свои базовые технологии, предлагая интегрированный, совместимый с интернетом комплекс приложений, поддерживающих все их бизнес-процессы от комплектации узлов сети до управления отношениями с заказчиками, и любые виды услуг, начиная от традиционных, и заканчивая самыми передовыми. Благодаря решениям Oracle, можно быстро проанализировать коммерческие возможности, разработать и выпустить продукты, а также удовлетворить все потребности заказчиков, принимая во внимание возможности и требования телекоммуникационной сети на каждом этапе ее развития.

Решения Oracle строятся на единой, эффективной, унифицированной информационной архитектуре, которая обеспечивает быструю окупаемость инвестиций и низкую общую стоимость владения. Они позволяют быстро выявить и начать использовать новые источники дохода и сократить время выпуска продуктов на рынок. Кроме того, они помогают добиться экономии и повысить эффективность работы, оптимизируя технологические процессы и ресурсы с целью упрощения обмена информацией.

Все приложения Oracle основаны на общей схеме и используют общий рабочий процесс, что упрощает создание услуг и управления ими. Общие структуры данных исключают потребность в нескольких базах и хранилищах данных. Благодаря возможности обращаться к любой информации и к любым процессам в приложениях Oracle через интернет-браузер, упрощается управление уровнями допуска к информации и обеспечивается должный уровень безопасности внутри и вне сети.

Решение Oracle для телекоммуникационных компаний

Решение Oracle для телекоммуникационных компаний содержит модульные компоненты, предварительно интегрированные с другими решениями Oracle. Можно приобрести и готовые интерфейсы Oracle для уже используемых систем и приложений партнеров. Решения Oracle содержат заранее интегрированные приложения для конечных пользователей, системы сложной обработки заказов на основе правил и многие другие компоненты. Выбирая Oracle в качестве своего технологического партнера, вы сразу получаете преимущество перед конкурентами. Помогая вам гарантировать успех, Oracle подкрепляет свое ПО обширными консалтинговыми услугами, технической поддержкой и услугами по обучению.

О системе Oracle E-Business Suite: *Полная автоматизация и исчерпывающая информация позволяют осуществлять управление, руководствуясь фактами*

Oracle E-Business Suite — единственный комплекс программного обеспечения, обеспечивающий полный набор функциональных возможностей, сквозную автоматизацию процессов и унифицированную информационную архитектуру для немедленного доступа к высококачественной бизнес-информации.

Oracle E-Business Suite объединяет данные из приложений Oracle и других поставщиков, что способствует накоплению согласованных сведений о заказчиках, поставщиках, партнерах и сотрудниках — так что организация естественным образом становится более осведомленной и эффективной. Вы можете создать единый источник проверенных данных для ежедневного бизнес-анализа, который обеспечивает немедленный доступ через специализированные порталы к информации, организованной по направлениям деятельности, географическим регионам, отделениям или продуктам.

Oracle E-Business Suite можно внедрять традиционным способом, то есть собственными силами, или же поручить Oracle заботы об установке, администрировании и техническом обслуживании, сосредоточившись на своем основном бизнесе. Служба Oracle E-Business Suite Outsourcing поможет вам сократить расходы,

связанные с информационными технологиями, в то же время получая быстрый онлайн-доступ к информации. Решения Oracle обеспечат защищенный и надежный доступ к онлайн-сервисам во всем мире. Oracle E-Business Suite - это масштабируемое решение, которое можно наращивать параллельно с ростом ваших потребностей.

Oracle Consulting поможет вам получить максимальную отдачу от инвестиций при помощи FastForward Flows — быстрого способа реализации проектов на базе проверенных алгоритмов внедрения, который позволяет внедрить Oracle E-Business Suite в кратчайшие сроки.

Следующий шаг

За более подробной информацией о том, как Oracle может помочь телекоммуникационным компаниям в сокращении расходов и повышении рентабельности, обращайтесь, пожалуйста, на веб-сайт www.oracle.com/ru/industries/ или в местное представительство Oracle.

Решения Oracle для Телекоммуникационных компаний:
От инновационных услуг — к лояльности заказчиков
Сентябрь 2003

ORACLE®

Oracle Corporation

Представительство корпорации Oracle в СНГ
119435, Россия, Москва, Саввинская наб., 15
Телефон +7(095) 258-4180
Факс +7(095) 258-4190

<http://www.oracle.com/ru/>

Oracle — зарегистрированная торговая марка Oracle Corporation. Различные упомянутые здесь наименования продуктов и услуг могут быть торговыми марками Oracle Corporation. Все прочие упомянутые здесь наименования продуктов и услуг могут быть торговыми марками соответствующих владельцев.

Copyright © 2003 Oracle Corporation

Все права защищены.