



# Автоматизация процессов работы с клиентами при расторжении услуг СВЯЗИ

Ростелеком



# Проблематика процесса расторжения в МРФ ЮГ

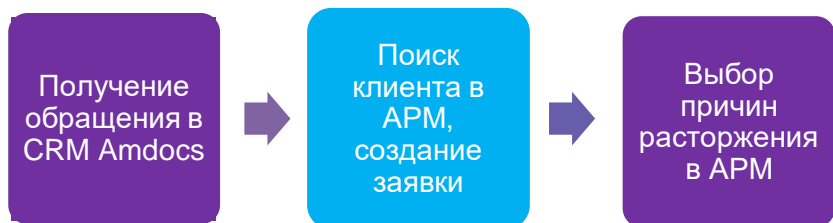


# Путь сотрудника

## До внедрения



## После внедрения



# Результаты внедрения проекта

Создание единого рабочего места для сотрудников

- Удобный интерфейс
- Отображение подробной информации из нескольких ИС
- Возможность мониторинга автоматического расторжения

Автоматизация расторжения основных услуг связи

- Интернет
- Телефония
- IPTV
- Кабельное TV

Автоматизация работы с оборудованием при расторжении

- Расчет остаточной стоимости
- Возврат оборудования на склад
- Списание неликвидного оборудования
- Выкуп оборудования клиентом

Сокращение ручных операций сотрудников, экономия рабочего времени

- 45000 успешно обработанных заявок на расторжение
- 180 пользователей



# Экономический эффект



# Дальнейшие планы развития проекта

1

- Реализация контекстного перехода из обращения CRM Amdocs в заявку на расторжение АРМ (дополнительное сокращение времени обработки)

2

- Встраивание функционала автоматического расторжения в бизнес-процесс подключения новых услуг и подтверждения миграции абонентов (смена технологии по адресу)

3

- Автоматизация процесса переезда абонента с сохранением лицевого счета, существующего контента, возможностью выхода в бизнес-процесс расторжения и работы с оборудованием

