



**MAYKOR**  **GmCS**

**ХRM-СИСТЕМА «ТРИКОЛОР ТВ»  
НА БАЗЕ MICROSOFT DYNAMICS CRM**

# О «Триколор ТВ»

«Триколор ТВ» – крупнейший российский оператор цифрового телевидения, осуществляющий с ноября 2005 года цифровое вещание пакета телевизионных каналов на европейскую часть России, а также территории Сибирского, Уральского и части Дальневосточного округов.

В конце II квартала 2015 г. активная абонентская база оператора составила **11,415** млн домохозяйств.

Зрительская аудитория оператора — около **40 млн человек**

## Топ-5 операторов в ЕЕМЕА по числу абонентов, тыс. домохозяйств

	2014		2020
Tricolor (Russia)	10,919	Tricolor (Russia)	13,392
Rostelecom (Russia)	7,966	DStv (pan-Africa)	12,055
DStv (pan-Africa)	7,740	Rostelecom (Russia)	8,839
Liberty Global (Eastern Europe)	4,122	GOtv (pan-Africa)	7,498
Cyfra Polsat (Poland)	3,539	StarTimes (pan-Africa)	6,131
<i>Source: Digital TV Research</i>			

# Цели проекта

Основная задача проекта – внедрение нового BSS-решения\*.

**\*BSS-решение** – комплекс взаимосвязанных информационных систем, включающий систему управления взаимоотношениями с абонентами и партнёрами (xRM) на основе Microsoft Dynamics CRM, личные кабинеты клиента и дилера, биллинговую и смежные подсистемы, а также интеграционное решение ESB.

**Сфера ответственности MAYKOR-GMCS** – xRM и личные кабинеты, интегрированные с ESB.

## Цели проекта:

Создание технологической основы,  
способствующей развитию бизнеса  
компании

Повышение управляемости процессов  
поддержки и развития BSS-решения

# Основные компоненты подсистемы xRM



## Управление продажами

- Управление предложениями
- Регистрация абонентов
- Подключение корпоративных Клиентов
- Управление потенциальными Клиентами



## Управление обслуживанием

- Обслуживание абонентов, корпоративных клиентов, дилеров, партнеров и потенциальных клиентов на всем жизненном цикле
- Выполнение операций, необходимых для обслуживания (управление услугами, платежами, договорами и т.д.)



## Взаимодействие с клиентами и партнерами

- Управление обращениями
- Управление заявками
- Управление партнерами
- Управление клиентами



## Управление маркетингом

- Управление маркетинговыми акциями
- Управление бонусными программами



## Единый front-end для третьих систем

- GUI для биллинговой системы в части управления услугами, технологическими аккаунтами, корректировками, инициации биллинга и т.д.
- GUI для выполнения административных действий (массовое управление абонентами, партнерами, управление геокодами и др.)

- GUI настройки предложений для каталога продуктов
- GUI для системы управления ресурсами (Inventory)
- GUI для формирования биллинговых документов (в т.ч. инициация массового процесса)

# Работа с панелями мониторинга

Панель мониторинга Оператор...

Новые обращения с ЛКА/сайта по простым тематикам

Номер	Название темы	Статус
748	Обращения Абонента / Купить / Обмен	Новое
750	Обращения Абонента / Просмотр (качество веща...	Новое
761	Обращения Абонента / Просмотр (качество веща...	Новое
762	Обращения Абонента / Просмотр (качество веща...	Новое
766	Обращения Абонента / Просмотр (качество веща...	Новое
776	Обращения Абонента / Просмотр (качество веща...	Новое
777	Обращения Абонента / Просмотр (качество веща...	Новое
786	Обращения Абонента / Просмотр (качество веща...	Новое
787	Обращения Абонента / Просмотр (качество веща...	Новое

1 - 9 из 74

Входящая почта support@tricolor.tv

Тема	От	В отношении	
Re: HA: Каналы отсутствуют. Во...	490	782	Фомичев Ана
RE: Ответ на анкету "Анкета тех...	430	77	Филатов Мих
Re: HA: HA: Декативация	Фед	рий ...	Федотов Вале
Fwd: Ha: Re: HA: HA: FW: Деакти...	sat	.ru	усков владим
Re: Ha: Ответ на анкету "Анкета...	380	580	Трубина Ната
Не поступают деньги на счет	380	80	Трубина Ната
Re: Ha: Ответ на анкету "Анкета...	380	80	Трубина Ната
Re: Ha: Re: Ha: Re: HA: Ответ на ...	bo	ail.ru	Тажорский Се
заявление на восстановление п...	44	449	Тарасов Сер

1 - 9 из 844

Сообщения электронной почты в работе

Тема	От	Кому	
Re: HA: Ответ на анкету "Анкета техниче...	371	741	support@tri
Ответ на анкету "Анкета технической по...	390	946	support@tri
Ответ на анкету "Анкета технической по...	390	946	support@tri
Re: HA: Ответ на анкету "Анкета техниче...	274	414	support@tri
Пароль для Личного кабинета	580	999	support@tri
Ответ на анкету "Анкета технической по...	390	4946	support@tri
Не прошла оплата за тариф единый	ast	mail...	support@tri
Re: HA: Ответ на анкету "Анкета техниче...	310	i818	support@tri
Ответ на анкету "Анкета технической по...	390	946	support@tri

1 - 9 из 844

- ✓ Панель мониторинга позволяет отобразить несколько областей Microsoft Dynamics CRM на одном экране.
- ✓ Панели мониторинга представляют собой сетку из столбцов и строк, которые содержатся во вкладках.
- ✓ С помощью панели мониторинга удобно наблюдать за состоянием процесса, его активностью и другими важными элементами.

# Поиск Абонентов

## Критерии поиска

Поиск производится по вхождению, т.е. по части введенной информации.

СТАТУС ЗАЯВКИ    ПОИСК ЗАЯВОК НА ОБМЕН    СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ НА ПОДКЛЮЧЕНИЕ    РЕГИСТРАЦИЯ    РЕЗЕРВНАЯ РЕГИСТРАЦИЯ

Источник поиска:

ID Smart-карты устройства:

Номер Абонентского договора:

Мобильный телефон:

Серия и номер паспорта:

Адрес установки:

Искать среди заблокированных Абонентов:

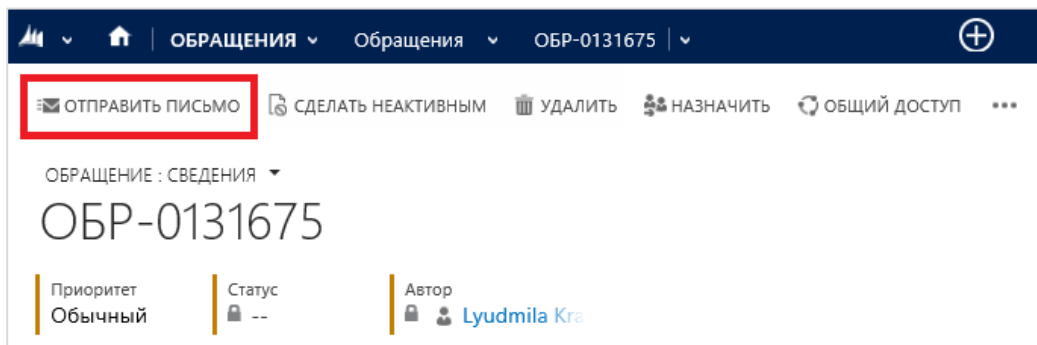
✓	ФИО	ID smart-карты	Номер договора	Email	Мобильный	Адрес установки	Статус абонента
✓							
✓							

Страница 1 из 1

Отображаются записи с 1 по 2, всего 2

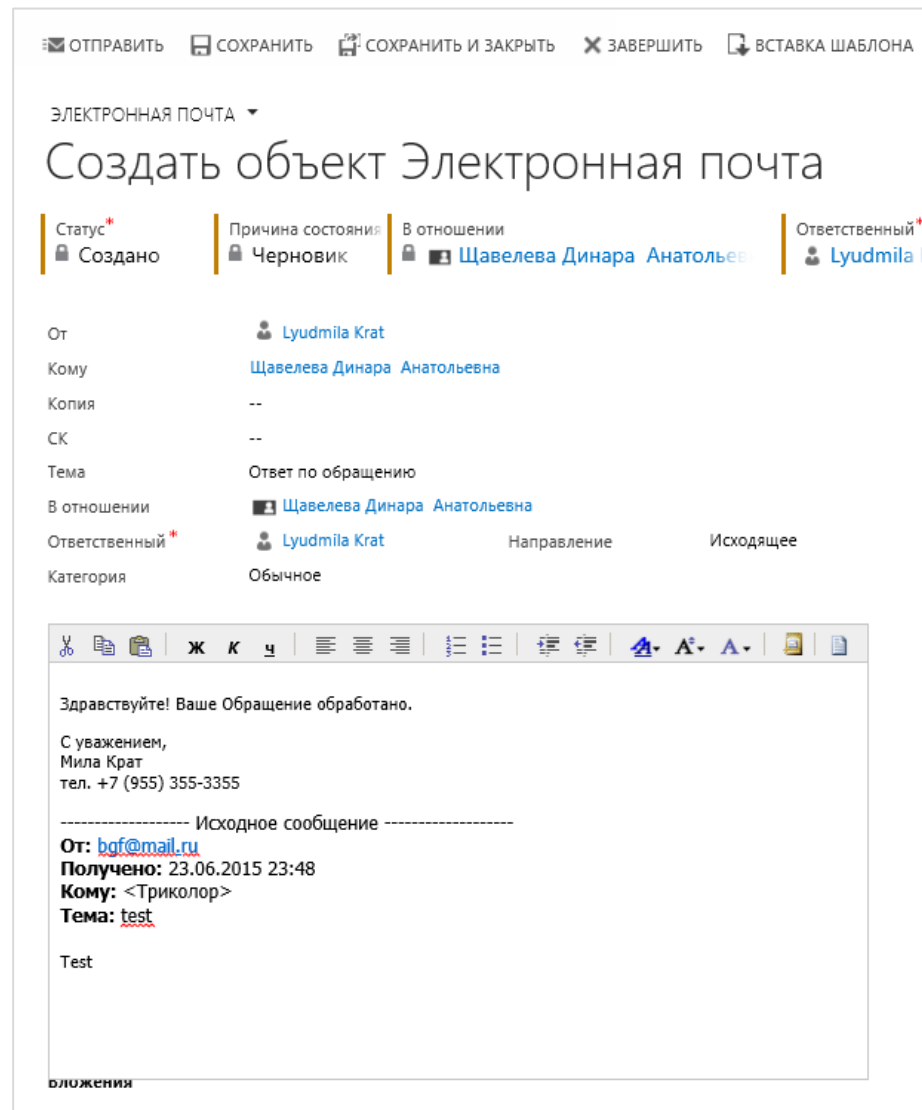
- ✓ Если в результате поиска найдено больше N записей, то пользователю выводится уведомление «Найдено слишком много записей. Уточните параметры поиска».
- ✓ Если в результате поиска не найдено записей, то пользователю выводится уведомление «Записей не найдено. Уточните параметры поиска».
- ✓ Если по запросу найдена 1 запись целевого объекта, то пользователю автоматически в новой вкладке открывается форма этой записи.

# Отправка ответа после обработки обращения



Открывается форма создания Электронного письма с заполненными полями:

- ✓ Поле «От» = доступный адрес электронной почты отправителя.
- ✓ Если на Обращении и карточке Абонента одинаковый адрес электронной почты, поле «Кому» = карточка субъекта.
- ✓ Если адреса на Обращении и карточке разные, поле «Кому» = email, указанный на Обращении.
- ✓ Поле «В отношении» = субъект Обращения.
- ✓ В поле для ввода текста письма выводится история переписки.



# Основные компоненты подсистемы ЛК

ЛКА

## ЛК абонента

- Предоставление абоненту информации о лицевых счетах и договорах
- Управление личными данными
- Управление услугами, оплата услуг
- Просмотр\подача обращений
- Просмотр истории финансовых операций

ЛККК

## ЛК корпоративного клиента

- Предоставление информации о лицевых счетах, договорах, активных услугах и т.д.
- Просмотр\подача обращений
- Получение истории финансовых операций
- Заказ счетов на предоплату
- Просмотр закрывающих документов

ПП

## Страницы публичного портала

- Оплата банковской картой
- Актуализация абонентских данных
- Прием обращений и заявок
- Просмотр информации по услугам Pay-Per-View
- Просмотр публичных данных дилеров



## Административная панель

- Управление административными пользователями
- Управление меню Личных Кабинетов
- Управление страницами Личных Кабинетов
- Управление темами (мастер-страницами)
- Управление контентом страниц (виджетами)

ЛКД

## ЛК дилера

- Обработка заявок от Абонентов, в т.ч. претензионная работа
- Регистрация новых абонентов
- Получение обратной связи от абонентов

- Просмотр\подача обращений (в т.ч. от лица Абонента)
- Управление учетными записями внутренних сотрудников Дилера
- Управление данными Дилера



# Страница просмотра услуг абонента в Личном кабинете (ЛКА)



ЛКА включает набор разделов и поддерживает набор функций, перечисленных ниже:

**ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ, АЛЕКСАНДР ВЛАДИМИРОВИЧ**

- Регистрационная информация
- Мои сообщения (1)
- Помощь

**ПРИКОЛОР ТВ**

Услуги | Доступные акции | Платежи - | Подтверждение данных | Обращения

### Мои услуги

Остаток на Личном счете: 182.00

Номер ID: 44 599

Номер абонентского договора: 901 532

Тариф формирования абонентской линии

[Повтор команд активации](#) [Подробнее](#)

### Управление услугами

Название услуги	Статус	Остаток дней	Действует до	Текущий тариф	Тариф продления / подключения	
Единый	Активна	332	02.09.2016	-		<a href="#">Выбрать</a>
Детский	Неактивна	-	-	-		<a href="#">Выбрать</a>
Ночной	Неактивна	-	-	-		<a href="#">Выбрать</a>
Наш Футбол	Неактивна	-	-	-		<a href="#">Выбрать</a>

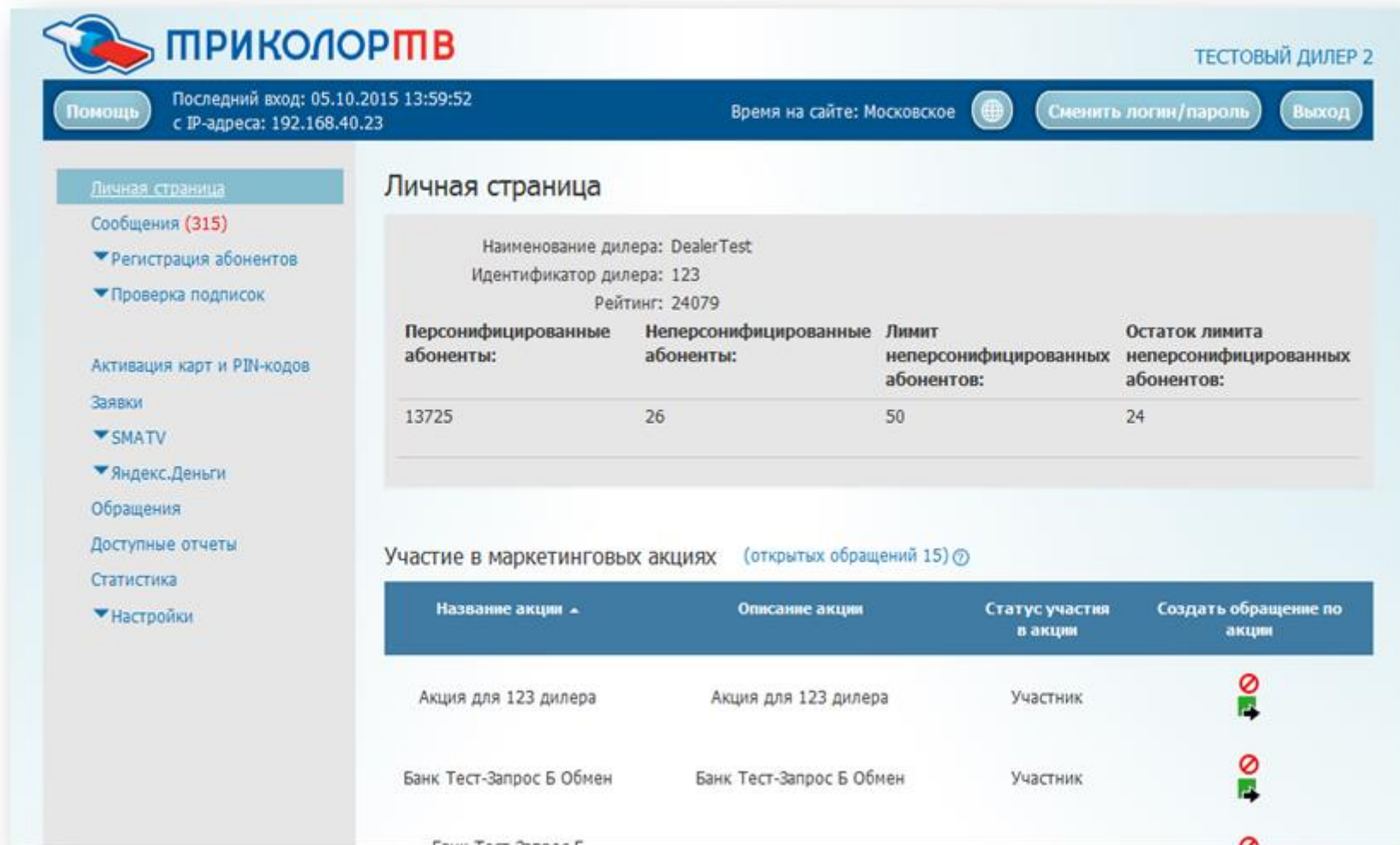
### Управление Личным счетом

Название услуги	Сумма, руб.	Перенести на	Сумму	
Нецелевой счет	3.1		0 р. 0 коп.	<a href="#">Перенести</a>

- ✓ Просмотр информации по активным услугам и услугам по акции.
- ✓ Продление/подключение услуг в соответствии с выбранным тарифом.
- ✓ Управление денежными средствами путем перемещения их между счетами.
- ✓ Просмотр информации о кредите и графика платежей («кредит в рассрочку»).
- ✓ Возможность повтора команды активации.

# Просмотр личной страницы Дилера (ЛКД)

На рисунке ниже представлен дизайн ЛКД



The screenshot shows the interface for a dealer's personal page. At the top, there is a header with the PRICOLOR TV logo, the user's name 'ТЕСТОВЫЙ ДИЛЕР 2', and navigation buttons like 'Помощь', 'Сменить логин/пароль', and 'Выход'. A sidebar on the left contains various menu items such as 'Личная страница', 'Сообщения (315)', 'Регистрация абонентов', and 'Проверка подписок'. The main content area displays the dealer's details: 'Наименование дилера: DealerTest', 'Идентификатор дилера: 123', and 'Рейтинг: 24079'. Below this is a table with four columns: 'Персонифицированные абоненты', 'Неперсонифицированные абоненты', 'Лимит неперсонифицированных абонентов', and 'Остаток лимита неперсонифицированных абонентов'. The values in the table are 13725, 26, 50, and 24 respectively. At the bottom, there is a section for 'Участие в маркетинговых акциях' with a table listing active campaigns.

Наименование дилера:	DealerTest
Идентификатор дилера:	123
Рейтинг:	24079

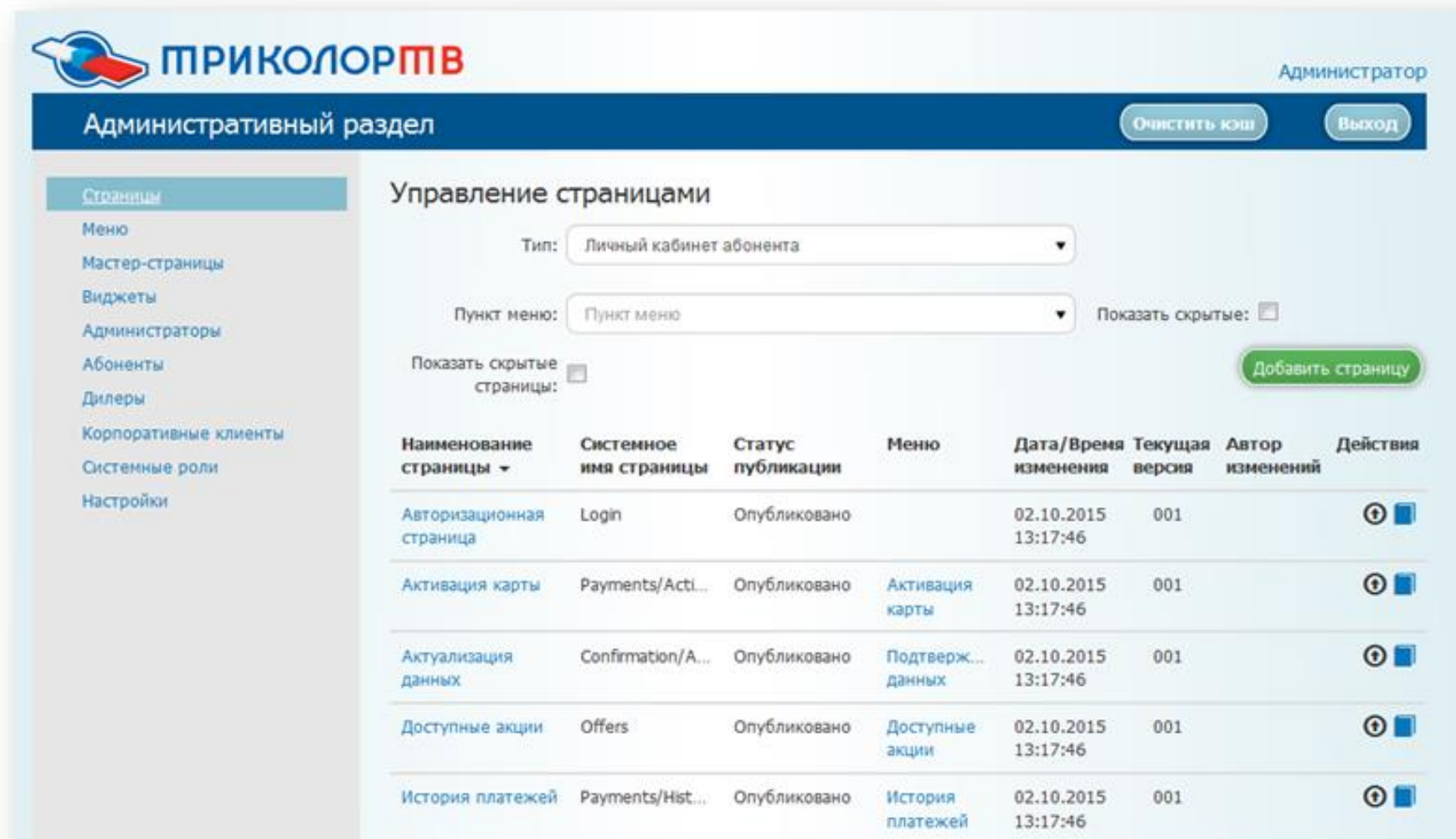
Персонифицированные абоненты:	Неперсонифицированные абоненты:	Лимит неперсонифицированных абонентов:	Остаток лимита неперсонифицированных абонентов:
13725	26	50	24

Название акции	Описание акции	Статус участия в акции	Создать обращение по акции
Акция для 123 дилера	Акция для 123 дилера	Участник	
Банк Тест-Запрос Б Обмен	Банк Тест-Запрос Б Обмен	Участник	
Банк Тест-Запрос Б			

Просмотр личной информации дилера.  
Просмотр информации об участии дилера в акции.

# Общий вид административной панели

Административная панель (далее АП) предназначена для администратора по управлению личными кабинетами (ЛК) и страницами публичного портала (ПП).



Административный раздел

Администратор

Очистить кэш

Выход

Страницы

Меню

Мастер-страницы

Виджеты

Администраторы

Абоненты

Дилеры

Корпоративные клиенты

Системные роли

Настройки

### Управление страницами











Тип: Личный кабинет абонента

Пункт меню: Пункт меню

Показать скрытые:

Показать скрытые страницы:

Добавить страницу

Наименование страницы	Системное имя страницы	Статус публикации	Меню	Дата/Время изменения	Текущая версия	Автор изменений	Действия
Авторизационная страница	Login	Опубликовано		02.10.2015 13:17:46	001		 
Активация карты	Payments/Acti...	Опубликовано	Активация карты	02.10.2015 13:17:46	001		 
Актуализация данных	Confirmation/A...	Опубликовано	Подтверж... данных	02.10.2015 13:17:46	001		 
Доступные акции	Offers	Опубликовано	Доступные акции	02.10.2015 13:17:46	001		 
История платежей	Payments/Hist...	Опубликовано	История платежей	02.10.2015 13:17:46	001		 

# Ключевые технологические особенности подсистемы ЛК

## ✓ ПОДДЕРЖКА ФУНКЦИЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНТЕНТОМ

В основу платформы заложена специально спроектированная под проект концепция, которая позволяет управлять содержимым страниц без программирования и изменения исходных кодов.

## ✓ ПОСТРОЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ ПО ПРИНЦИПУ SINGLE PAGE APPLICATION

Использование технологически современного подхода SPA позволяет строить удобный и отзывчивый UI без применения перезагрузок страниц.

## ✓ КРОССБРАУЗЕРНАЯ ВЕРСТКА НА ОСНОВЕ BOOTSTRAP

Применение стандартизированной верстки на базе bootstrap позволяет обеспечить высокое качество html с прохождением валидации, а также упростить процесс стилизации при необходимости.

## ✓ НАЛИЧИЕ ЕДИНОЙ АДМИНИСТРАТИВНОЙ ПАНЕЛИ

На базе платформы реализовано 4 различных веб-приложения, которые управляются с помощью единой административной панели.

# Параметры проекта



**Более 15 000 внешних пользователей** (дилеры, корпоративные абоненты, частные абоненты)



**600 внутренних пользователей** (контакт-центр, партнерская группа, маркетинг, обслуживание, корпоративные продажи, ИТ и др.)



Центральный ФО, Северо-Западный ФО, Сибирский ФО, Уральский ФО, Дальневосточный ФО

# О MAYKOR-GMCS

**MAYKOR-GMCS** – один из лидеров по построению бизнес-приложений, разработке программного обеспечения и аутсорсингу управления приложениями.

Основана в 1997 г., в настоящее время **входит в компанию MAYKOR**, общероссийского поставщика услуг аутсорсинга ИТ- и бизнес-процессов с крупнейшей сетью филиалов во всех регионах России



15+

ЛЕТ НА РЫНКЕ



500+

СПЕЦИАЛИСТОВ



400+

ПРОЕКТОВ



+7 (495) 737 99 91

INFO@GMCS.RU

WWW.GMCS.MAYKOR.COM