



RealTimes

№2 2010

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ ORANGE BUSINESS SERVICES

www.orange-business.ru

ИНТЕРВЬЮ

ВЫСОКИЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ДЛЯ НАИЛУЧШЕГО СЕРВИСА



В Orange Business Services разработана и внедрена эффективная модель обслуживания заказчиков. Неоднократное признание успехов компании подтверждается высшими наградами в области телекоммуникаций и свидетельствует о постоянном стремлении совершенствоваться в этом направлении. Заместитель генерального директора, руководитель Департамента поддержки клиентов и оперативного управления Елена Бахмутова рассказывает об организации цикла обслуживания и работе 6-ти подразделений над повышением качества обслуживания корпоративных заказчиков компании.

Согласно исследованию Telemark Crystal Ball, в 2010 году Orange Business Services в очередной раз был назван «Оператором мирового класса» (World Class), а также получил платиновую премию в номинации «Лучший глобальный оператор». При этом платиновая награда в номинации «Лучший глобальный оператор» присуждена компании за достижение наивысшего сводного показателя по обслуживанию заказчиков.

Департамент поддержки клиентов и оперативного управления Orange Business Services в России осуществляет полный цикл процесса обслуживания клиентов в соответствии с высокими корпоративными стандартами качества. Высокий уровень профессионализма сотрудников департамента, используемые в работе департамента бизнес-модели и технологии позволяют достичь максимального соответствия предоставляемого сервиса потребностям наших клиентов.

Департамент состоит из 6-ти подразделений. О роли и вкладе каждого из них в постоянный рост уровня удовлетворенности наших заказчиков рассказывают руководители дирекций, направлений и отделов.

Направление по развитию профессиональных услуг представляет Максим Бусаров:



Мы осуществляем полный цикл поддержки клиентов в рамках одной организационной структуры без привлечения субпод-

рядчиков и смежных служб компании. Это позволяет привлечь эксперта к работе над проектом еще на этапе переговоров и обеспечивает детальное понимание всех требований и пожеланий заказчика. Для этого еще на этапе предварительных переговоров мы предоставляем клиентам эксперта, который активно участвует в оказании предпродажной консультации, помогает при подготовке технического задания, контролирует подготовку технического решения в качестве главного инженера/главного архитектора проекта, а если решение нестандартно, то и в реализации этого решения, а затем в оказании консультационных услуг в процессе эксплуатации.

Команда экспертов готовит проекты на любых стадиях, может подготовить проектную документацию в соответствии с ГОСТ, СНиП или внутренними (отраслевыми) стандартами заказчика, в последнем случае как на русском, так и на английском языках.

Сотрудники направления регулярно оказывают технические консультации и старым, и новым клиентам компании. Например, мы можем провести технический аудит сети на предмет соответствия заявленным или требуемым параметрам и подготовить рекомендации по ее модернизации как с использованием продуктов и услуг Orange Business Services, так и без привязки к конкретному оператору.

Сотрудники направления имеют профильное высшее техническое образование и большой опыт работы в области телекоммуникаций, а также сертифицированы ведущими мировыми производителями телекоммуникационного оборудования (Cisco Systems, Juniper Networks, Nortel Networks, Avaya и др.), что позволяет выполнять практически любые комплексные проекты без привлечения субподрядных организаций.

Мы непрерывно отслеживаем тенденции телекоммуникационного рынка

и всегда готовы предложить современные высокотехнологичные решения, удовлетворяющие высоким требованиям заказчиков. Сотрудники направления на постоянной основе привлекаются к разработке новых продуктов и услуг компании в качестве консультантов или инженеров по продуктам, что гарантирует высокое качество и актуальность выводимых на рынок решений.

Одно из наиболее актуальных сегодня решений – WAN optimization consulting – новое консалтинговое решение для оптимизации корпоративной сети заказчика, которое позволяет при минимальных капиталовложениях получить максимальную отдачу от имеющейся телекоммуникационной инфраструктуры.

➤ продолжение интервью читайте на стр. 4

НАЗНАЧЕНИЯ



Вивек Бадринат (Vivek Badrinath) назначен генеральным директором Orange Business Services

6 апреля 2010 года Вивек Бадринат возглавил Enterprise Communication Services (Orange Business Services и Enterprise Line of Business). Г-н Бадринат руководит компанией из Парижа, подчиняясь непосредственно генеральному директору France Telecom-Orange Стефану Ричарду (Stéphane Richard) и оставаясь исполнительным вице-президентом и членом Исполнительного комитета Группы France Telecom.

Ранее Вивек Бадринат занимал должность исполнительного вице-президента, возглавляя направление по работе с операторами связи и развитию сетей Группы France Telecom. Занимая эту должность, г-н Бадринат руководил расширением сети

Orange Business Services в Азиатско-Тихоокеанском регионе, Латинской Америке и на Среднем Востоке. В результате существенной модернизации сеть была подготовлена к предоставлению услуг в сфере облачных вычислений (Cloud Computing) и поддержки приложений, а также оказанию услуг по безопасности, конвергентных голосовых услуг, видео- и Telepresence «в облаке».

17-летний профессиональный опыт г-на Бадрината в телекоммуникационной отрасли дает компании существенные преимущества, связанные с качественной экспертизой в сфере инноваций и обслуживания клиентов по всему миру. Вивек Бадринат – выпускник Ecole Polytechnique – Télécom (Париж). Начав карьеру в 1992 году в Министерстве промышленности

Франции, в 1996 году пришел в Департамент МГ/МН сети Группы France Telecom, после чего в 2000 году стал генеральным директором «Томсон Индия» (Thomson India). В 2004 году г-н Бадринат вернулся в Группу на позицию технического директора Orange.

Г-н Бадринат отмечает: «Я рад продолжать богатые традиции Orange Business Services в сфере наилучшего обслуживания заказчиков, развития сети и инновационных услуг и решений. Клиентоориентированная модель компании помогает нам лучше понимать эволюционирующие потребности бизнеса, предлагая более простые, надежные и гибкие услуги в международном масштабе в таких областях как real-time приложения, услуги для совместной работы, безопасность, инфраструктура и отраслевые решения».

ИНТЕРВЬЮ

стр. 1, 4

НАЗНАЧЕНИЯ

стр. 1

НОВОСТИ

стр. 2

МЕРОПРИЯТИЯ

стр. 2

ПРОДУКТЫ

И УСЛУГИ

стр. 3

НАГРАДЫ

стр. 4

В ЭТОМ НОМЕРЕ...

НОВОСТИ

ИЮЛЬ

Orange Business Services выступил телекоммуникационным партнером четверть-финала Кубка Дэвиса Россия-Аргентина, который состоялся с 9 по 11 июля в с/к «Олимпийский».

Orange предоставил организаторам матча все необходимые для проведения соревнований телекоммуникационные сервисы. Телефонная связь и доступ в Интернет были организованы с помощью коробочного решения «под ключ» Easy Office. Все телекоммуникационное оборудование, необходимое для проведения соревнований, предоставлялось бесплатно в составе услуги на весь период матча. Помимо этого, для оперативной связи журналистов по всему миру с пресс-центром и эффективной организации фоторепортажей Orange Business Services также предоставил доступ в Интернет на скорости 20 Мбит/с. Развитая сетевая инфраструктура оператора, наличие выносного узла связи и соб-

ственного установленного оборудования в месте проведения матча позволили сократить сроки предоставления сервисов до 10 дней.

ИЮНЬ

Orange Business Services присоединился к инициативе VMware vCloud™, которая позволяет поставщикам услуг в сфере облачных вычислений разрабатывать единую платформу на основе VMware vSphere™ для обеспечения совместимости и переносимости облачных приложений и сервисов.

Цель инициативы – увеличение степени проникновения облачных вычислений путем активного участия в создании модели, при которой облачные сервисы станут столь же простыми, как и оплата электроэнергии. VMware – основной партнер Orange Business Services в сфере облачных вычислений. На технологии VMware построено решение Flexible Computing,

которое предлагает масштабируемую виртуализованную многоуровневую инфраструктуру, находящуюся на управлении оператора.

МАЙ

Управление Роскомнадзора по Новосибирской области приняло в эксплуатацию узел передачи данных и телематических служб Orange Business Services, выполняющий функции резервного технического центра в Новосибирске.

Новый многофункциональный центр позволяет предоставлять весь комплекс высокотехнологичных телекоммуникационных и интеграционных услуг с еще более высоким уровнем качества и надежности, а также эффективнее использовать полосу пропускания каналов связи, оптимизируя пропускную способность передачи информации между территориально распределенными узлами сети Orange с использованием единой информационной инфраструктуры по всей стране. Резервирование основной сетевой инфраструктуры Orange в Новосибир-

ске (магистральной междугородней сети и городской сети Metro Ethernet) открывает больше возможностей в рамках расширенного соглашения об уровне качества предоставляемых услуг (SLA). Помимо этого, резервный центр предоставляет дополнительные сервисы – такие как размещение клиентского телекоммуникационного и ИТ-оборудования с обеспечением необходимых технических параметров и присоединением к сети Orange (услуги collocation).

АПРЕЛЬ

Orange Business Services значительно увеличил свое присутствие в Сочи.

Компания открыла новый многофункциональный технический центр, расширила городскую сеть и увеличила пропускную способность магистральных каналов более чем в 2 раза. В планах на 2010–2011 гг. – дальнейшее развитие собственной инфраструктуры в регионе и внедрение инновационных технологий доступа (в частности, построение сети широкополосного радиодоступа).

Orange расширил техническое присутствие в Саратовской области: построена мультисервисная городская сеть по технологии Metro Ethernet, запущена в эксплуатацию сеть фиксированной зоной телефоновой связи.

Мультисервисная городская сеть нового поколения, построенная по технологии Metro Ethernet, позволяет Orange предоставлять заказчикам в Саратове высокотехнологичные услуги по созданию управляемых корпоративных сетей IP VPN, видеоконференцсвязи, конвергенции фиксированной и мобильной связи с еще более высоким уровнем качества и надежности, а также более эффективно использовать полосу пропускания каналов связи. Запущенная зональная сеть стала третьей зоной сетью Orange в Приволжском федеральном округе и одиннадцатой – в России. Это плановая работа Orange, позволяющая самостоятельно и с высоким качеством предлагать весь портфель голосовых услуг в регионах, оптимизируя затраты на корпоративную и внешнюю телефонию.

МЕРОПРИЯТИЯ

весенняя встреча Orange Business Club

28–29 апреля в Империл Парк Отель & SPA состоялась весенняя встреча Orange Business Club, которая собрала более 50 ИТ-специалистов из числа заказчиков Orange. Встреча была посвящена сразу нескольким темам: облачным вычислениям (Cloud Computing), информационной безопасности, услугам для совместной работы (Collaboration Services).

По традиции встреча началась с выступления аналитика – Роберт Фариш, региональный директор IDC, сделал обзорную презентацию на тему облачных вычислений. Олег Сютин, директор по технологической политике Microsoft, рассказал о разработках Microsoft в области Cloud Computing и о том, как технология применяется внутри компании. Первый день завершился фуршетом, во время которого гости могли обсудить презентации, познакомиться и пообщаться.

Второй день прошел в формате презентационных блоков и круглых столов с участием клиентов и партнеров компании.



Broadband Russia & CIS 2010

9–10 июня Orange Business Services принял участие в 6-м ежегодном конгрессе «Broadband Russia & CIS 2010. Обеспечение будущего роста широкополосных сервисов».

Отражая рыночные тенденции консолидации отрасли и диверсификации активов, конгресс объединил операторов фиксированной и беспроводной связи. Руководитель Департамента технического развития и эксплуата-

ции Orange Business Services Владимир Валькович представил аудитории презентацию на тему «Бизнес за чашкой кофе, или универсальный доступ к услугам и данным в любой точке мира», рассказав об эволюции техно-

логий ШПД за последние годы и о ее влиянии на эффективность работы и качество жизни, а также обозначив перспективы на ближайшее десятилетие.

Петербургский международный экономический форум 2010

17–19 июня команда топ-менеджеров Orange Business Services приняла участие в работе крупнейшего международного бизнес-форума в России.

Мероприятия деловой программы форума посетили старший вице-президент, отвечающий за развивающиеся рынки, непрямые каналы продаж и бизнес в России Филипп Кебель,

председатель Совета директоров Группы France Telecom Дидье Ломбар и генеральный директор Orange Business Services в России и СНГ Кристоф Жоанбланк.

Orange Business Live

15–17 июня в Амстердаме проходил Orange Business Live – мероприятие для корпоративных заказчиков Orange по всему миру с участием 23 заказчиков из России.

Во время конференции участники смогли не только узнать о новых тенденциях мирового рынка ИТ и теле-

ком, но и обменяться опытом реализации ИТ-проектов в сотрудничестве с Orange.



ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ

Telepresence

29 июня Orange Business Services объявил о запуске Telepresence – нового решения для визуальных коммуникаций, обеспечивающего эффект присутствия при общении с людьми из других стран и городов благодаря новому подходу к организации совместной работы.

Telepresence открывает уникальные возможности для совместной работы, ранее недоступные традиционным средствам видеоконференцсвязи (ВКС). Решение обеспечивает передачу полноразмерного изображения каждого участника встречи с высоким разрешением и объемным направленным звуком, что создает ощущение личного общения с людьми, находящимися в других городах и странах.

Услуга Telepresence предоставляется специалистами Orange в 44 странах и включает полный комплекс работ – от консалтинга и дизайна решения до поставки и установки обо-

рудования, управления проектом и технической поддержки внедренного решения. В России Orange Business Services – единственная компания, которая одновременно является оператором связи и интегратором, устанавливающим оборудование и обеспечивающим необходимые каналы связи, оптимизированные для передачи видео.

Инновационная технология и уникальный дизайн комнаты Telepresence создают ощущение виртуального присутствия участников переговоров за одним столом независимо от того, как далеко друг от друга они находятся. Видеоизображение высокого разрешения в натуральную величину

позволяет четко видеть реакции и мимику собеседника, а насыщенный, кристально чистый направленный звук позволяет расслышать каждое слово и уловить интонацию. В зависимости от модификации решения в комнате Telepresence комфортно могут разместиться до 12 участников.

Простота использования решения позволяет сосредоточиться на встрече, а не на технологии: чтобы запланировать конференцию, достаточно отправить приглашение участникам через календарь, а затем начать встречу нажатием одной кнопки.

Частота использования Telepresence значительно выше, чем стандартных средств ВКС, что означает более быстрый возврат инвестиций – как правило, в течение года. Время и бюджет, высвобожденные в результате внедрения Telepresence, повышают качество жизни сотрудников, эффективность работы и конкурентоспособность бизнеса. После установки Telepresence специалистами Orange Business Services на 13 площадках одной из ведущих табачных компаний существенно возросло количество успешных продаж и был сокращен цикл продаж. Загрузка

решения на 40–50% (80–100 часов в месяц) позволила окупить затраты на его внедрение менее чем за полгода за счет существенной экономии на командировках и снижения стоимости рабочего времени; количество рабочих часов, затрачиваемых на поездки, уменьшилось на 32 000, а выбросы CO₂ за первый год – на 2 717 тонн.

В центральном офисе Orange Business Services в России с мая 2010 года работает демонстрационная комната, позволяющая вживую

увидеть и оценить все преимущества решения в ходе реальной встречи с коллегами или партнерами из других стран и городов. Сегодня Orange имеет 20 комнат Telepresence в своих представительствах по всему миру и более 250 комнат, установленных для заказчиков; до конца 2010 года планируется открыть еще около 20 собственных комнат.

Решение построено на базе оборудования Cisco – ведущего производителя систем телеприсутствия.



Internet Umbrella

24 июня Orange Business Services запустил новый продукт Internet Umbrella для эффективной круглосуточной защиты сети от DDoS-атак на уровне оператора связи: сетевые ресурсы могут функционировать даже во время активной ведущейся атаки.



DDoS-атаки* сегодня – распространенный инструмент недобросовестной конкуренции или маскировка взлома сайтов с целью кражи конфиденциальной информации. Защита от таких атак особенно актуальна для компаний, работающих в сети Интернет, – в первую очередь, это банки, компании, работающие в сфере электронного бизнеса (интернет-магазины),

ежедневно использующие системы платежей и заказов, контент-провайдеры, средства массовой информации.

Мощная DDoS-атака может занять всю емкость интернет-канала «жертвы», поэтому эффективная защита может быть обеспечена только на уровне оператора связи. Internet Umbrella в автоматическом режиме 24 часа в сутки контролирует уровень превышения интенсивности различных профилей трафика для защищаемой сети и сравнивает его со

стандартными значениями трафика. В случае атаки оборудование Orange фильтрует вредоносные пакеты и направляет клиенту только очищенный трафик; емкость интернет-каналов оператора достаточна для того, чтобы предотвращать самые мощные атаки. Расширенное соглашение об уровне качества оказываемых услуг позволяет предоставлять финансовые гарантии эффективности защиты.

Решение построено на оборудовании Cisco – мирового лидера в области решений по безопасности.

*DDoS-атака (Distributed Denial of Service), или распределенная атака «отказ в обслуживании» – это создание злоумышленниками таких условий, при которых пользователи сети не могут получить доступ к предоставляемым ресурсам. Как правило, атаки такого типа осуществляются из различных источников в сети Интернет с подделкой адресов отправителя в заголовке IP-пакета, что делает невозможным разрешение проблемы простым запретом трафика от атакующих узлов. За последние 7 лет мощность DDoS-атак выросла в 100 раз; в 2009 году была зафиксирована DDoS-атака мощностью 49 Гбит/с.

Smart IVR

1 апреля Orange Business Services выпустил комплексное управляемое решение Smart IVR для организации недорогой и эффективной автоматизированной обработки большого количества звонков. Новое решение позволяет компаниям не только уменьшить расходы на связь, минимизируя затраты на персонал контакт-центра, но и увеличить удовлетворенность и лояльность клиентов и партнеров, оптимизируя и персонализируя процессы взаимодействия с ними, что особенно важно сегодня, в период обостренной конкуренции на рынке.

Smart IVR – это полностью управляемое решение «под ключ», не требующее от компаний серьезных капиталовложений в дорогостоящее оборудование, программное обеспечение и квалифицированный персонал: все это находится на стороне оператора, а заказчик платит только за использование сервиса, то есть за обработанный трафик. Специалисты Orange обеспечивают все технические средства и организуют все

необходимые работы в рамках внедрения решения, предоставляя телефонные номера, телефонные линии, платформу и необходимое ПО, организуя разработку и программирование сценариев обработки вызовов.

В решении Smart IVR использованы новейшие технологии, такие как распознавание и генерация речи, позволяющие формировать ответы любой сложности с помощью внешних источников – например, CRM. Функция

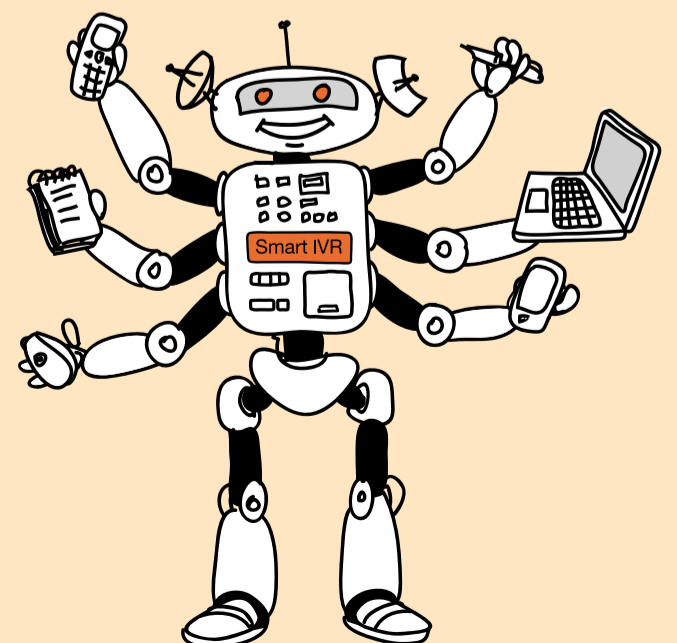
«интеллектуальный ответ» дополняет стандартные функции IVR-решения: квалификация звонка по имени и фамилии клиента, автоматический ответ на стандартные вопросы с помощью голосовых автоинформаторов, распределение звонков по разным контакт-центрам или агентам. При этом ни один звонок не останется незамеченным: решение построено на надежном оборудовании операторского класса, доступно во всех странах мира и сообщает клиенту о каждом пропущенном звонке по электронной почте или через SMS.

Smart IVR может быть использован не только для входящих, но и для исходящих вызовов, позволяя организовать автоматический обзвон номеров без участия операторов с обработкой вызова согласно сценарию заказчика. Среди дополнительных возможностей решения – интеграция с несколькими контакт-центрами, включая собственный контакт-центр Orange, а также возможность использования телефонного номера в формате 8-800-500,

позволяющего принимать бесплатные для клиентов звонки.

Smart IVR совмещает в себе преимущества как для самой компании, так и для ее клиентов: компания оптимизирует свои затраты на коммуникации

с клиентами и партнерами, выигрывая в качестве и эффективности обработки звонков, в то время как клиент получает ответ на интересующий его вопрос максимально оперативно в любое время суток.



➤ начало интервью на стр. 1

Дирекцию по управлению проектами и реализации сервисных заказов представляет Сергей Киселев:



Дирекция по управлению проектами объединяет специалистов компании, занятых в организации и обеспечении работ

по предоставлению услуг клиентам. В первую очередь это менеджеры по проектам, непосредственно взаимодействующие с заказчиками и внутренними подразделениями компании при реализации заказов. Главная задача менеджера проекта – предоставить клиенту сервис в полном соответствии с условиями договора и в заданные сроки. Не менее важно сделать так, чтобы клиентам нравилось работать с Orange Business Services, реализация новых услуг проходила плавно и без особых хлопот, а возникающие технические проблемы решались быстро и конструктивно.

Мы постоянно отслеживаем мнение клиентов о том, насколько хорошо менеджеры проектов справляются с этими задачами. По результатам клиентских опросов разрабатываются и реализуются конкретные планы по улучшению нашей работы с клиентами. Так, в соответствии с пожеланиями заказчиков сейчас мы работаем над повышением уровня информирования о статусе выполняемых заказов и решаемых технических проблем (кейсов). Для этого был создан клиентский портал (<https://portal.orange-business.ru/>), где клиенты могут отслеживать статус своих заказов практически в режиме реального времени. Во 2-м полугодии 2010 года заработает обновленная страница портала со статусом кейсов.

Не менее важную работу выполняют сервис-менеджеры (CSM): в первую очередь, они обеспечивают выполнение условий соглашений об уровне качества предоставляемых услуг (Service Level Agreement – SLA), а также предоставляют дополнительные отчеты и оказывают дополнительную поддержку при решении

технических проблем. Работа сервис-менеджеров оценивается прежде всего по тому, насколько удовлетворены уровнем сервиса их клиенты. Поэтому не случайно сервис-менеджеры часто называют адвокатами клиентов, то есть людьми, представляющими интересы клиента внутри нашей компании.

Те клиенты, которые не имеют SLA и услуги CSM, в случае необходимости также могут получить дополнительную поддержку. Для этого можно обратиться в Службу претензий компании. Каждая жалоба будет зарегистрирована, на основе анализа причин будет составлен и реализован конкретный план действий, заказчиков известят о предпринятых действиях и проверят, достигнут ли результат. В 2009 году работа Службы претензий была обновлена, благодаря чему любое обращение заказчика в нашу компанию – через клиентский портал, телефонный звонок или электронное письмо – внимательно рассматривается и учитывается. Нам важно мнение заказчиков о нашей работе, так как оно позволяет так построить внутренние процессы, чтобы те способствовали выстраиванию доверительных партнерских отношений. А это всегда являлось главным условием и залогом успешного взаимовыгодного бизнеса.

Дирекцию реализации клиентских и сетевых решений представляет Татьяна Яровая:



Сотрудники дирекции обеспечивают подачу сервиса клиентам 24 часа 7 дней в неделю. Этим занимаются специалисты, имеющие сертификаты по оборудованию Cisco, Juniper, Telco, Nortel, NEC, Alcatel, Avaya, NET, Axxessit и многим другим типам оборудования.

При этом мы можем предоставлять сервис в точках крайне удаленных и не имеющих каналов связи за счет установки спутниковых базовых станций или использования технологий i-Direct. В нашей компании есть высококлассные специалисты по беспроводным технологиям.

Мы всегда стараемся выполнять в срок свои обязательства по предоставлению сервиса за счет четкого планирования предстоящих установок, контроля работы подрядчиков по строительству оптики и тесных партнерских взаимоотношений с владельцами телефонной канализации и других сооружений связи, которые используются для прокладки волоконно-оптического кабеля.

Предоставление сервиса осуществляется в тесном взаимодействии с техническими службами клиента для создания максимально комфортных условий. Мы всегда принимаем во внимание все пожелания клиентов и учитываем особенности каждого запроса.

После подачи сервиса мы занимаемся обслуживанием: в случае аварии наша главная задача – минимизировать время отсутствия сервиса, поэтому в любое время суток наши специалисты готовы оперативно выехать к клиенту для устранения аварий.

В восстановлении сервиса у клиента принимает участие несколько подразделений нашей дирекции. Это сотрудники, которые устраняют аварии на оптическом кабеле, группа, которая постоянно поддерживает в наличии необходимый ЗИП, сотрудники, которые удаленно могут диагностировать проблему и решить ее без выезда к клиенту либо дать необходимые консультации по самостоятельному устранению аварий, и, наконец, инженеры, которые выезжают к клиенту для замены неисправных блоков.

Круглосуточный режим обслуживания заказчиков обеспечивается постоянным наличием дежурных специалистов во всех регионах РФ.

Дирекцию по оперативному управлению клиентскими и сетевыми решениями представляет Михаил Назаров:



От качества работы службы технической поддержки во многом зависит лояльность и степень доверия наших клиентов, а значит, и успех нашей компании.

Мы понимаем, что при обращении в службу технической поддержки клиенту гораздо удобнее и приятнее общаться с одной группой специалистов, которые знают все о его задачах и потребностях, поэтому приоритетным направлением в обслуживании клиентов для нас является персонализация. В этом нам помогает техническое оснащение контакт-центра Orange Business Services: работа нашего контакт-центра выстраивается с учетом бизнес-процессов заказчиков, а алгоритм работы корректируется по результатам контроля качества обслуживания клиента.

В свою очередь, надежный контроль качества обслуживания клиентов обеспечивается интеллектуальной системой обработки вызовов, а также проактивным мониторингом сети, сервисов и клиентского оборудования, который ведется круглосуточно. Круглосуточная служба поддержки незамедлительно узнает о любом изменении на сети или аварии и сразу же приступает к устранению и локализации инцидента. Такая оперативность позволяет нам контролировать и принимать своевременные меры по решению проблем еще до обращения заказчика к нам. В большинстве случаев проактивный мониторинг позволяет предотвратить аварийные ситуации.

Мы придерживаемся самых высоких стандартов при реализации и проектировании клиентских подключений. Профилактические работы по модернизации и расширению сети тщательно планируются и после предварительного согласования проводятся в наиболее удобное для клиентов время.

Отдел расчетов представляет Светлана Нежданова:



Счет можно назвать лицом компании, и мы делаем все, чтобы это лицо было привлекательным для клиентов.

В нашей работе мы уделяем максимум внимания прозрачности, своевременности и точности счетов.

В отделе работает профессиональная команда, решающая задачи любой

сложности. Менеджеры отдела – это люди, работающие в отрасли связи более 10 лет и владеющие всеми тонкостями технологических и бизнес-процессов в компании.

В работе мы используем высокопроизводительную сертифицированную систему биллинга, которая обслуживает как традиционные услуги, которые наша компания предоставляет на протяжении более 10 лет, так и новые сервисы, например, услуги международной и междугородной связи, агентские схемы, услуги по присоединению и пропуску трафика от операторов.

Мы уделяем пристальное внимание вопросам корректности работы биллинговой системы и процессов сбора и обработки данных, что подтверждается положительными заключениями аудиторов «большой четверки» (Ernst&Young, Deloitte).

В случае возникновения проблем со счетами в отделе организована работа по претензиям на 4-х уровнях (уровень куратора договора, уровень специалиста обработки данных, уровень информационных технологий и уровень менеджера отдела): заказчики могут быть уверены, что ни одна претензия не останется без внимания.

Отдел закупок представляет Лариса Лякишева:



Наш отдел не работает с клиентами напрямую, но наша работа непосредственно влияет на качество предоставляемого сервиса, так как

именно мы выбираем поставщиков оборудования, которое используется в предоставлении услуг связи.

Надежность и стабильность многих наших поставщиков, таких как Cisco, IBM, Avaya, HP и многих других проверена многолетним опытом сотрудничества, поэтому клиенты могут быть уверены в получении традиционного высокого уровня сервиса. Мы постоянно отслеживаем тенденции рынка, что позволяет оказывать услуги связи на основе самого современного, качественного и надежного оборудования.

НАГРАДЫ

Orange Business Services получил звание World Class за выдающийся уровень качества обслуживания клиентов как глобальный поставщик VPN и ИКТ-услуг.

Согласно исследованию Telemark Crystal Ball, Orange Business Services был назван «Оператором мирового класса» (World Class), а также получил платиновую премию в номинации «Лучший глобальный оператор» и три бриллиантовые награды по результатам последнего отчета Telemark Data VPN Customer Service Experience.

В знак признания наивысшего положения Orange Business Services в четырех квадрантах модели Telemark Crystal Ball компания в очередной раз удостоилась звания «Дельфин». Модель Telemark Crystal Ball используется для прогнозирования лояльности

пользователей и оценки показателей восприятия ими глобальных поставщиков услуг на основе независимых критериев путем идентификации провайдеров, потенциально способных добиться устойчивых конкурентных преимуществ. В модели представлены восемь глобальных VPN-операторов, сгруппированных по квадрантам: «Дельфин» (устойчивость); «Кит» (доминирующее положение); «Акула» (сфокусированность) и «Сардина» (массовый спрос). Дельфины известны своей гибкостью, силой, выносливостью, коммуникационными навыками, интеллектом и способностью к выживанию в сложных условиях. Для получения награды в номинации «Дельфин» необходимо, чтобы заказчики высоко оценили качество обслуживания и проявили приверженность к приобретению услуг у провайдера.

Согласно отчету Telemark Data VPN Customer Service Experience, награды Orange Business Services от-

ражают наивысшие показатели по сравнению с результатами конкурентов по ключевым категориям или характеристикам обслуживания. Платиновая награда в номинации «Лучший глобальный оператор» присуждена компании за достижение наивысшего сводного показателя по обслуживанию заказчиков, а бриллиантовые награды – за наилучшие результаты в трех категориях: «Незаменимость для заказчиков», «Соответствие требованиям» и «Сетевые операции».

Orange Business Services завоевывает сердца и умы заказчиков: единственный провайдер в квадранте «Устойчивое доверие» матрицы доверия клиентов, подготовленной Telemark.

В соответствии с отчетом Telemark Global Data VPN Strive for Five, опубликованном в мае 2010 года, Orange

Business Services – единственный провайдер услуг, эмоциональное и рациональное влияние которого оценивается как позитивное и вызывает высокую степень доверия у заказчиков. Исследование Strive for Five проводится с целью показать степень доверия клиентов к провайдерам, оценив влияние последних как на сознание, так и на эмоции с помощью специальных таблиц, где отмечается уровень удовлетворенности заказчиков по шкале от 1 до 5.

Джанет Уоткин (Janet Watkin), директор Telemark Services, считает: «Чтобы попасть в верхний квадрант нашей матрицы доверия, необходимо довести до максимума число довольных заказчиков и свести к минимуму количество недовольных как на эмоциональном, так и на рациональном уровне. Этого смог добиться только Orange Business Services. Для положительного результата процент довольных заказчиков должен быть выше,

чем недовольных, – только такие провайдеры смогут заслужить доверие клиентов».

RealTimes – ежеквартальное издание Orange Business Services

электронная версия доступна на корпоративном сайте

www.orange-business.ru

выпускающий редактор

Оксана Смирнова
oksana.smirnova@orange-ftgroup.com

Orange Business Services

Москва, Якиманская наб., д. 4, стр. 1
+7 (495) 777-0-800

дизайн и верстка

ООО «Издательство «СТИЛЬ»