

SAMFONY

Telco BSS

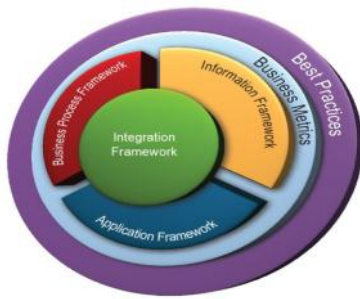
صورت مسئله چیست؟

یکی از خصوصیات ذاتی اغلب فضاهای کسب و کار، نرخ تغییرات زیاد به واسطه شرایط بازار است. وجود سیستم های اطلاعاتی که قادر باشند در کوتاه ترین زمان ممکن تغییرات مورد نیاز را اعمال، مدیریت و اجرا کند از اهمیت بالایی برخوردار است. سامانه پشتیبانی کسب و کار بعنوان نقطه کانونی موفقیت در جذب، حفظ مشتریان و ایجاد سرویس های جذاب در بازار رقابتی و فضای کسب و کار پویا، محسوب می گردد. سامانه پشتیبانی کسب و کار یا به اختصار BSS را میتوان قابلیتها و توانمندیهای نرم افزاری و فرآیندی یک شرکت در پشتیبانی از فرآیندهای عملیاتی خود به منظور برآورد سازی نیازهای مشتریان و حفظ سهم و موقعیت بازار در میان رقبا نامید. این سامانه به سازمان ها و شرکت ها در افزایش امنیت درآمد، سرعت و کیفیت پشتیبانی از کارکردهای سازمان شامل بازاریابی، فروش، قراردادها، ارائه انواع محصولات و خدمات به مشتریان کمک می کند.

تعدد مشتریان، تنوع سرویسها و سرعت بالای تغییرات بازار رقابت است. پیچیدگی مراحل و فرآیندهای تعریف محصول، بازاریابی، فروش، مدیریت امور مشتریان و ... از مهمترین چالشهای شرکتهای ارائه دهنده خدمات تلکام است بنحویکه در صورت عدم استفاده از ابزارهای مناسب و پویا، سقوط شرکت پس از مدت کوتاهی قابل پیش بینی است. چارچوب نرم افزارهای BSS در حوزه تلکام در استاندارد جهانی تحت عنوان eTOM تعریف شده است. متأسفانه نرم افزارهای موجود اغلب با استاندارد فوق همخوانی نداشته و مشکلات عدیده ای را برای شرکتهای خدمات تلکام بوجود آورده است.

- مخابراتهای استانی
- خدمات دهندگان اینترنت
- خدمات دهندگان تلکام





SAMFONY راه حل نهائی ...

- **مدیریت درآمد ها:** مدیریت درآمد ها در صدور صورت حساب ، محاسبه پورسانت ها و امکان تعریف پورسانت های شرکا و فروشندگان و حتی مشتریان با استفاده از زیر سیستم قوانین تجاری ، مدیریت پرداخت ها (پشتیبانی از انواع شیوه های پرداخت شامل ، پرداخت از اعتبار، فیش واریزی ، POS، چک و پرداخت آنلاین)

- **مدیریت سفارشات و قرارداد ها:** بر اساس نوع فرایند های داخلی شرکت در پیاده سازی و مدیریت سفارشات می بایست در ابتدا با استفاده از بخش مدیریت چرخه های کاری ، فرایندهای مربوط به انواع سفارشات در سیستم طراحی و اجرا گردد. با توجه به دسترسی به سیستم توسط تیم ستادی و هریک از مشتریان، شرکا و فروشندگان به سامانه بصورت ۷ در ۲۴ امکان مدیریت سفارشات بر اساس چرخه کاری طراحی شده کاملاً پیاده سازی شده است.

- **مدیریت شرکای تجاری:** تعریف و مدیریت شرکای تجاری و عاملین فروش در سامانه پشتیبانی کسب و کار، قابلیت تعریف زیر گروه به صورت درختی و نامحدود برای عاملین فروش، تعریف پورسانت و تخفیف بر حسب نماینده، قابلیت تسویه حساب در لحظه با عاملین فروش، قابلیت شارژ حساب و پرداخت از اعتبار توسط نماینده.

BSS به عنوان ستون فقرات ارائه خدمات به مشتریان حوزه تلکام، تامین کنندگان و شرکای تجاری، مدیریت پنج زیر سیستم ذیل را دارد:

- **مدیریت محصولات و خدمات:** پشتیبانی توسعه انواع خدمات و محصولات ، مدیریت بازاریابی و فروش ، شناسایی بازار های هدف، اجرای انواع کمپین های تبلیغاتی ، قیمت گذاری خدمات و محصولات بر اساس نیاز بازار.

- **مدیریت ارتباط مشتریان:** مدیریت شبکه فروش و مدیریت شرکای تجاری و فروشنده ها، امکان پیاده سازی شبکه های فروش چند سطحی و سلسله مراتبی پیچیده، ارائه سرویس ۷ در ۲۴ تحت وب به شرکا ، فروشندگان و مشتریان ، جلوگیری از انواع شیوه های کلاهبرداری و تقلب ، ارائه انواع خدمات به صورت مستقیم به مشتریان (self service)

- جایگزینی با سیستم های مشابه بدون نیاز به اعمال تغییرات در ساختار
- تعیین سطوح دسترسی برای مدیران و کنترل کاربران زیر مجموعه توسط آن ها
- دسترسی از طریق وب به تمام سطوح برنامه
- دسترسی به اطلاعات و سوابق مشتریان بصورت ۳۶۰ درجه
- پایگاه دانش یکپارچه برای جمع آوری و دسته بندی اطلاعات داخلی سازمان
- تعریف واحدها، نقشها و سمت های اداری
- تعیین مجوز دسترسی و انجام عملیات برای نقش ها و سمت های اداری
- ثبت وقایع و نتیجه پیگیری های هر مشتری توسط کارمند مربوطه
- تعریف و تولید دینامیک گزارشات
- یادآوری وقایع مهم به کارمند مربوطه بصورت خودکار
- امکان ارجاع کار به کارمند/واحد اداری خاص
- ارسال پیغامهای کوتاه (SMS) بر اساس وضعیت و یا از طریق وب برای کاربران
- صدور پیش فاکتور و فاکتور
- طبقه بندی محصولات و خدمات و تعیین پیش نیاز خرید
- گزارش فروش محصولات و خدمات
- امکان پیوست نامه ها و اسناد هر مشتری
- ثبت و گزارشگیری از وضعیت پرداخت/دریافت مشتریان
- درج تخفیف، نحوه حمل، هزینه های جانبی، مالیات و ...
- امکان ارتباط با سامانه های بیرونی نظیر سامانه های مالی/انبار، OSS و ...
- ثبت یادداشت ها، تکالیف و رویدادهای روزانه توسط کارمندان
- سامانه GIS و پشتیبانی از Google Map
- مدیریت خودکار Port های ADSL و MDF
- مدیریت IP Pool ها، IP های اختصاصی
- مدیریت تجهیزات Active و Passive
- امکان بازاریابی شبکه ای
- تعریف دینامیک و سریع محصول، خدمت، کمپین، ...
- پشتیبانی از کوپن تخفیفات، پیشنهادات خاص و خرید های جمعی
- اتصال به سامانه های سرویس دهنده برای تعریف و فعال سازی خودکار سرویس
- پرتال دینامیک برای کاربران به همراه ECare
- سامانه Ticketing پیشرفته
- سامانه مدیریت شرکای تجاری برای Reseller ها و نمایندگان
- پشتیبانی از درگاه بانکهای متصل به شتاب
- پشتیبانی از بانک مجازی داخلی
- پشتیبانی از تاریخ تمام شمسی/میلادی
- پشتیبانی از زبان فارسی/لاتین
- سامانه موتور گردش کار
- سامانه مدیریت دینامیک قوانین تجاری
- جستجوی سریع و پیشرفته بر اساس شرایط متنوع