

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ НА ПРИМЕРЕ КОМПАНИИ «ЛОГОТЕЛЕКОМ»

На современном российском рынке телекоммуникационных услуг компаниям необходимо постоянно искать новые конкурентные преимущества для того, чтобы не только привлечь новых клиентов, но и удержать уже существующих. Одним из таких преимуществ, безусловно, является модернизация службы сервисной поддержки клиентов. Используя интернет технологии можно вывести послепродажное обслуживание на новый уровень развития.

Данная работа – результат полугодового сотрудничества с молодой петербургской телекоммуникационной компанией «ЛогоТелеком», которая предоставляет услуги телефонизации, междугородной и международной связи для юридических лиц.

При подготовке к запуску для продажи своих услуг руководство компании приняло решение осуществить разработку сайта. Уже к моменту написания технического задания стало понятно, что компании будет недостаточно сайта, выполняющего лишь информационные функции и ориентированного на потенциальных клиентов и партнеров. Было принято решение об интеграции службы клиентской сервисной поддержки с будущим сайтом компании.

В соответствии с составленным техническим заданием в течение почти шести месяцев продолжалась разработка сайта, который структурно можно разделить на три части.

Первая часть представляет собой несколько информационных разделов, содержащих информацию о компании и предоставляемых ей услугах. Информационная часть снабжена эксклюзивно разработанной системой управления содержанием (т.н. CMS), работающей по принципу WYSIWYG (what you see is what you get) для обеспечения наибольшего удобства обновления информации. Кроме того, к этой части сайта был подключен модуль приема платежей за услуги без авторизации, использующий технологию компании CyberPlat.

Вторая часть сайта – кабинет клиента, где после авторизации существующие клиенты компании, могут настраивать параметры услуг, на которые они подписаны, по своему усмотрению.

И, наконец, третья часть представляет собой кабинет менеджера по работе с клиентами. С ее помощью сотрудники компании получили возможность оперативно:

- взаимодействовать с клиентами с помощью внутренней система оповещений и переписки;
- в автоматическом режиме обрабатывать заявки клиентов;
- настраивать существующие и добавлять новые услуги (как описание в информационную часть сайта, так и в систему взаимодействия клиент-менеджер);
- создавать, корректировать и удалять тарифы по услугам, с отслеживанием клиентов, на изменяемом тарифе;
- создавать, корректировать и удалять учетные записи клиентов, настраивать параметры их услуг вручную;
- контролировать факты оплаты клиентами услуг компании (интеграция системы Cyberplat), в том числе возможность действия «money-back» в течение нескольких часов после оплаты.

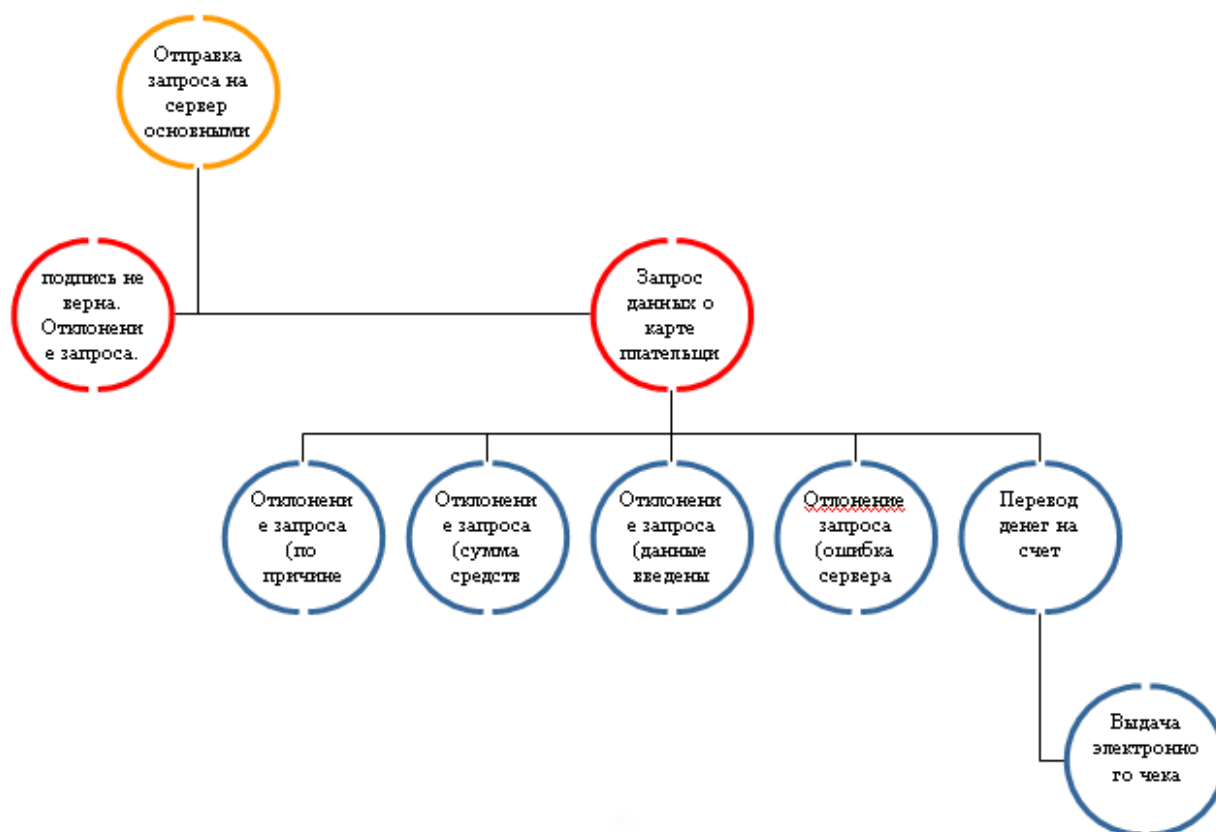


Рис. 1. Алгоритм взаимодействия серверов

Каждый из закрытых разделов сайта («Кабинет клиента», «Кабинет менеджера», «Кабинет Редактора») обладает максимально простым и наглядным интерфейсом. Кроме того, каждая часть снабжена автономной от других разделов системой справки по причине того, что количество функций «Кабинета менеджера» накладывает некоторые требования к сотруднику компании, работающему с системой. После ознакомления с системой справки сотрудник получает полное представление обо всех функциональных возможностях системы.

Помимо разделов, связанных с работой с авторизованными клиентами, «Кабинет менеджера» содержит раздел «платежи». Он является оболочкой управления модуля оплаты системы Cyberplat. В данном разделе представлены все произведенные платежи. Успешные платежи могут быть отклонены – по механизму работы банковских систем средства на кредитной или дебитной карте не снимаются моментально, а «холдируются» на некоторый промежуток времени (около 3-х суток в зависимости от банка-эмитента). В случае, если клиент совершил ошибку, при оплате услуг компании и в разумный срок сообщил оператору компании, платеж может быть аннулирован.

Модуль оплаты системы Cyberplat реализован на языке программирования Perl (директива “Strict”) совместно с использованием протокола SSL и использованием цифровой подписи. В процессе оплаты клиентом услуг компании производится двукратная проверка цифровой подписи – один раз на сервере компании Cyberplat и один раз на сервере компании Logotelecom. На рис. 1 приведен общий алгоритм действия системы.

Из соображений безопасности система условно связана с оборудованием компании. Это означает, что база данных сайта и главного сервера компании связана через человека и, в случае форс-мажорной ситуации, серверы могут взаимодействовать полностью автономно друг от друга. Таким образом, компания может функционировать во время проведения работ на сайте, и также проводить полноценное общение с клиентами во время работ на основном

сервере.

Также внешний вид сайта полностью независим от услуг и тарифов разделов «Кабинет клиента» и «Кабинет менеджера». Это позволяет компании обслуживать клиентов на старых тарифах, рекламная кампания которых не нужна. Кроме того, существует возможность создавать эксклюзивные тарифы для отдельных, привилегированных, клиентов, не афишируя это всем своим партнерам и конкурентам.