



## НАЦИОНАЛЬНЫЕ КАБЕЛЬНЫЕ СЕТИ ИСТОРИЯ УСПЕХА КЛИЕНТА SAP

### КРАТКИЙ ОБЗОР

#### Название компании

- Национальные кабельные сети

#### Местоположение

- Россия, Москва

#### Интернет-адрес

- [www.ncnet.ru](http://www.ncnet.ru)

#### Отрасль

- Телекоммуникации

#### Цель проекта

- Упрощение построения сервисных пакетов
- Реализация полного обзора клиента
- Автоматизация обработки большого потока заказов
- Глубокая детализация заказа
- Обеспечение полной истории взаимодействия с клиентом
- Создание единого продуктового каталога
- Обеспечение единой интегрированной платформы для приема и обработки заказов

#### Используемые решения и сервисы

- SAP CRM for Telecommunication
- SAP NetWeaver Process Integration
- SAP Solution Manager

#### Партнер по внедрению

- МАСТЕРДАТА  
[www.masterdata.ru](http://www.masterdata.ru)

#### Особенности внедрения

- Этот проект стал одним из лучших в 2009 году внедрений CRM в мире и был удостоен премии Gartner & 1to1 Customer Awards
- Длительность проекта – 7 месяцев
- Ввод в продуктивную эксплуатацию – 12 сентября 2008 года
- Количество пользователей: 55 (контактный центр), 10 (бэк-офис)

#### Результаты проекта

- Прием и обработка 500 и более заявок на подключение в день
- Минимизация оттока абонентов благодаря автоматизации процесса «отложенная заявка на подключение»
- Рост клиентской базы примерно на 10% в месяц
- Обработка значительно возросшего объема подключений без увеличения штата операторов контактного центра
- Сокращение времени обработки запросов
- Эффективное управление контактным центром, полная прозрачность и получение подробных данных по развитию бизнеса
- Прозрачность и полнота информации о клиенте
- Клиентоориентированные бизнес-процессы, проходящие через множество подразделений компании

«Внедрив решение SAP, мы получили инструмент для поддержки и развития бизнеса, основанный на лучших мировых практиках в области CRM и учитывающий специфику телекоммуникационной отрасли. Выгоды от использования системы уже превзошли наши ожидания: переход на новые принципы работы с клиентами, основанные на полноте, единстве и актуальности данных, позволил нам повысить эффективность бизнеса и открыть новые возможности для роста».

**Михаил Берман,**  
IT-директор компании  
«Национальные кабельные сети».



НАЦИОНАЛЬНЫЕ КАБЕЛЬНЫЕ СЕТИ

ОАО «Национальные кабельные сети»  
История успеха клиента SAP



# НАЦИОНАЛЬНЫЕ КАБЕЛЬНЫЕ СЕТИ

## ИСТОРИЯ УСПЕХА КЛИЕНТА SAP

### Компания

#### «Национальные кабельные сети»

Компания НКС (ОАО «Национальные кабельные сети»), входящая в группу компаний «Национальные телекоммуникации», – один из ведущих операторов кабельного телевидения в России. Единый сервисный оператор НКС существует на рынке с 2001 года. НКС предоставляет услуги аналогового и цифрового кабельного телевидения, доступа в Интернет и цифровой телефонии. В Москве компания развивает проект общегородского кабельного телевидения, а также мультисервисные услуги под брендом «ОнЛайм». В регионах бизнес-интересы НКС представлены дочерними компаниями (в Московской области – ООО «Элтелекор», ОАО «Телекомпания Санкт-Петербургское кабельное телевидение» в Санкт-Петербурге, ОАО «Национальные кабельные сети – ЕвроАзия», ООО «Телесеть-Сервис» в Екатеринбурге, ООО «НоваКТ В» в Новосибирске и ЗАО «Национальные кабельные сети – Курган» в Кургане), которые знакомы абонентам под брендами «Твое ТВ», «Твой Интернет», «Твой Телефон», «КабіNET».

### Главные задачи перед началом проекта внедрения

Современные тенденции развития телекоммуникационной отрасли предопределили быстрый рост бизнеса и запуск новых продуктов компании НКС. В частности, эти факторы, а также приобретение других операторов связи и региональное развитие

компании потребовали наличия стандартных процессов и централизованного системного ландшафта, то есть создания современной CRM-системы промышленного масштаба. Для достижения поставленных целей были автоматизированы и оптимизированы следующие процессы компании НКС:

- прием и обработка обращений текущих и потенциальных клиентов;
- управление заявками на обслуживание абонентов (подключение, блокировка, изменение пакета услуг и другие);
- обработка информационных запросов клиента по состоянию счета и обработка претензий;
- управление продуктовым каталогом и отложенными подключениями.

### Почему именно SAP?

Неудивительно, что для решения столь масштабных задач потребовались новейшие подходы и технологии. Предоставить их смогла компания SAP, которая предложила решение SAP CRM for Telecommunication. Оно было выбрано в качестве платформы благодаря широкому функциональным возможностям, которые позволяли связать воедино бизнес-процессы, направленные на обслуживание клиентов, разрабатывать и предоставлять новаторские, ориентированные на клиентов и востребованные продукты и услуги. Также важными факторами для выбора решения именно компании SAP оказались сравнительно невысокая стоимость промышленного решения, гибкость и возможность интеграции без программирования как с SAP-, так и не SAP-системами.



### «Использование SAP CRM

позволило нам обеспечить эффективные продажи и поддержку мультисервисных услуг в режиме максимального комфорта для абонентов».

**Михаил Берман,**  
IT-директор компании  
«Национальные кабельные сети».

НКС предоставляет услуги аналогового и цифрового кабельного телевидения, доступа в Интернет и цифровой телефонии. В Москве компания развивает проект общегородского кабельного телевидения, а также мультисервисные услуги под брендом «ОнЛайм». В регионах бизнес-интересы НКС представлены дочерними компаниями (в Московской области – ООО «Элтелекор», ОАО «Телекомпания Санкт-Петербургское кабельное телевидение» в Санкт-Петербурге, ОАО «Национальные кабельные сети – ЕвроАзия», ООО «Телесеть-Сервис» в Екатеринбурге, ООО «НовАКТ В» в Новосибирске и ЗАО «Национальные кабельные сети – Курган» в Кургане), которые знакомы абонентам под брендами «Твое ТВ», «Твой Интернет», «Твой Телефон», «КабіNET».



# НАЦИОНАЛЬНЫЕ КАБЕЛЬНЫЕ СЕТИ

## ИСТОРИЯ УСПЕХА КЛИЕНТА SAP

«Проект внедрения промышленного CRM-решения для Телекоммуникаций в Национальных Кабельных Сетях является образцом современного подхода к автоматизации бизнес-процессов операторов связи и построению правильной архитектуры решения. Очень важно было принять CRM не как вспомогательный инструмент, а как ведущую систему взаимодействия с клиентами и управления процессами связанных с всеобъемлющей поддержкой абонентов. Удалось достичь многих бизнес-эффектов, таких как эффективная работа операторов с одним унифицированным окном с полной информацией об абонентах, исключение человеческого фактора для ключевых процессов по работе с управлением услугами, автоматическое выполнение многих операций, которые проходят сквозь несколько ИТ-систем. Успехи проекта были признаны не только на российском рынке, а также в мировом масштабе. За опытом к нам обратились известные европейские операторы связи. Заслуженно CRM проект в НКС получил награду и признание мирового аналитического агентства Gartner».

**Дмитрий Сиднев,**

Генеральный директор, ООО «Мастердата».

### Особенности проекта внедрения

Внедрение решения выполнили специалисты компании «Мастердата». Эта компания – признанный лидер по внедрению решений для управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) и повышения эффективности бизнеса. Ее клиентами, помимо НКС, являются известные российские и международные компании: «Солвей Фарма»,

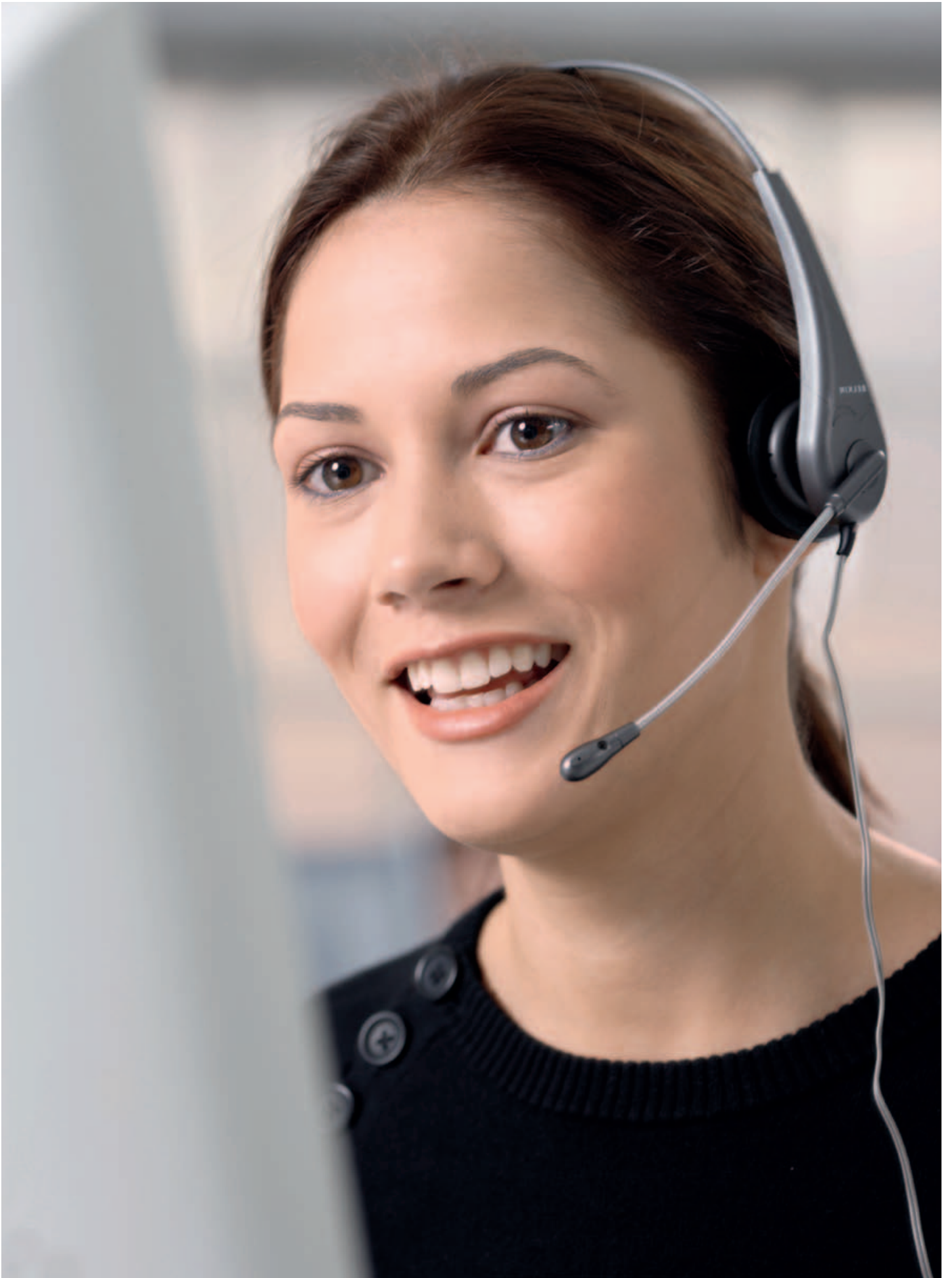
«Техносила», «Ведомости», Xerox, Siemens, Efes, Inline Technologies, «МТС Украина», AlbTelecom. Руководство компании НКС поставило перед партнерами следующие задачи: упростить построение сервисных пакетов; реализовать полный обзор клиента; обеспечить автоматизацию обработки большого потока заказов, глубокую детализацию заказа и полную историю взаимодействия с клиентом.

Реализация проекта началась в феврале 2008 года и проходила в несколько этапов: разработка концепта, расширение CRM 2007 for Telco, реализация, тестирование и подготовка к продуктивному запуску, сам продуктивный запуск, который состоялся в сентябре того же года. Конечно, процесс внедрения был не из легких, ведь предстояло внедрить совершенно новый, незнакомый на

«Решение на единой платформе SAP позволило НКС отказаться от трудоемкого и неэффективного использования разнородных систем, консолидировать данные о клиентах и получить полную картину взаимодействия с клиентами на всех уровнях – маркетинга, продаж, сервиса. Важно, что проект был реализован в срок и в рамках запланированного бюджета – это стало возможным благодаря профессионализму, взаимопониманию и четкой работе всей проектной команды».

**Максим Соловьев,**

директор по работе с клиентами, ООО «Мастердата».



# НАЦИОНАЛЬНЫЕ КАБЕЛЬНЫЕ СЕТИ

## ИСТОРИЯ УСПЕХА КЛИЕНТА SAP

российском рынке продукт, тем более в условиях запуска новых услуг. Но руководство компании НКС было уверено в успехе, так как при реализации проекта за основу были взяты лучшие практики SAP. Огромное значение также имели эффективная совместная работа сотрудников НКС, «Мастердата» и самой компании SAP, постоянный контроль и управление проектом.

### Результаты проекта внедрения

В итоге были реализованы сложные интеграционные процессы, например интеграция с биллинговой системой и системой активации с помощью шины данных SAP PI. Теперь процессы обслуживания абонентов интегрированы между системами: оператор работает в SAP CRM, а информация автоматически заносится в биллинговую систему и систему активации с помощью SAP PI. Сегодня пользователями решения являются 55 сотрудников контактного центра и 10 – бэк-офиса.

А благодаря интеграции всей необходимой информации упростился и сам интерфейс пользователя (одно окно вместо десяти).

Компания НКС стала первой в России и одной из первых компаний в мире, которая внедрила решение SAP CRM 2007 for Telco. Теперь специалисты компании принимают в день 500 и более заявок на подключение, причем это не требует увеличения штата операторов контактного центра. А унификация рабочего места оператора позволила значительно сократить время обработки запроса. Также среди основных результатов внедрения решения SAP CRM 2007 for Telco: организация взаимодействия между подразделениями компании и системами, эффективное управление контактным центром, полная прозрачность и получение подробных данных по развитию бизнеса.

Учитывая передовую идеологию проекта и значимость достигнутых

результатов, проект по внедрению решения на базе SAP CRM 2007 Telco был номинирован на премию Gartner & 1to1 Customer Awards, учрежденную аналитическим агентством Gartner и медиакомпанией 1to1 (США) для поощрения предприятий, чья стратегия взаимоотношений с клиентами оказалась наиболее успешной и результативной. Проект был высоко оценен экспертами в области CRM: на ежегодном саммите Gartner Customer Relationship Management представители НКС получили бронзовую награду. Данная награда является первой в истории российских внедрений SAP CRM.

«Мы рады тому, что достижения НКС в создании уникальной информационной системы SAP CRM 2007 Telco признано мировым сообществом в области внедрений CRM-решений и таким авторитетным аналитическим агентством, как Gartner. Эффективные взаимоотношения с клиентами являются ключевым аспектом любого бизнеса. От их грамотного построения зависят успех и репутация компании на рынке. Мы уверены, что ценный опыт НКС будет полезен и другим компаниям отрасли телекоммуникаций во всем мире».

**Роман Журавлев,**  
директор подразделения по работе с ключевыми заказчиками, SAP СНГ.



## Информация к действию

Позвоните нам прямо сегодня, чтобы завтра быть впереди конкурентов!

Россия: **8 800 200 0128** (звонок бесплатный).

Украина: **0 800 307 2880** (звонок бесплатный).

Казахстан: **8 800 080 0543** (звонок бесплатный).

Эксперты SAP готовы ответить на Ваши вопросы и продемонстрировать, как решения SAP помогут Вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества.

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти на нашем Интернет-сайте по адресу: [www.sap.ru](http://www.sap.ru), где Вы также можете задать интересующие Вас вопросы. Будем рады ответить на них!

Подпишитесь на рассылку новостей по адресу: [www.sap.ru/company/digest](http://www.sap.ru/company/digest) и Вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.

## Адреса офисов

### ООО «САП СНГ»

РФ, 115054, Москва,

Космодамианская

набережная, д. 52/2.

Т.: +7 (495) 755-9800.

Ф.: +7 (495) 755-9801.

E-mail: [info.cis@sap.com](mailto:info.cis@sap.com)

[www.sap.ru](http://www.sap.ru)

### ООО «САП СНГ»

РФ, 190000, Санкт-Петербург,

ул. Малая Морская, д. 23.

Т.: +7 (812) 448-4103.

Ф.: +7 (812) 448-4102.

E-mail: [info.cis@sap.com](mailto:info.cis@sap.com)

[www.sap.ru](http://www.sap.ru)

### ООО «САП Украина»

Украина, 03150, Киев,

ул. Димитрова, д. 5.

Т.: +38 (044) 490-3391, 490-3393.

Ф.: +38 (044) 490-3394.

E-mail: [info.Ukraine@sap.com](mailto:info.Ukraine@sap.com)

[www.sap.ua](http://www.sap.ua)

### ТОО «САП Казахстан»

Казахстан, 050059, Алматы,

ул. Фурманова д. 240 Г.

Т.: +7 (727) 250-8400.

Ф.: +7 (727) 250-8401.

E-mail: [info.kazakhstan@sap.com](mailto:info.kazakhstan@sap.com)

[www.sap.ru](http://www.sap.ru)

Авторское право © 2010 SAP AG. Все права защищены.  
SAP, SAP Business Suite, xApps, xApp, SAP NetWeaver  
и другие упомянутые здесь продукты и услуги SAP, а также  
соответствующие им логотипы являются торговыми марками  
SAP AG или торговыми марками SAP AG, зарегистрированными  
в Германии и в ряде других стран. Названия других продуктов  
или услуг, встречающиеся в этом документе, являются торговыми  
марками соответствующих компаний.