

ИНФОРМАТИЧКА ТЕХНОЛОГИЈА



ИНФОРМАТИЧКА ТЕХНОЛОГИЈА

Проектот за замена на постојните решенија за Interactive Voice Response (IVR) и Контакт центар со нов консолидиран систем за IVR и Контакт центар беше успешно завршен и ставен во продукција во средината на јуни 2016 година. Системот ги поврзува основните можности на кориснички услуги, наплати, поврзани интеракции и оптимизација на работна сила во едно унифицирано корпоративно решение. Новиот систем динамично ќе се прилагоди на деловните услови, ќе ја подобри продуктивноста и ќе го зголеми задоволството на корисниците преку обезбедување на богато и конзистентно корисничко искуство преку повеќе канали.

Проектот за имплементација на нов OSS систем базиран на NetCracker решение беше успешно завршен и ставен во продукција во средината на јули 2016 година, заедно со новото CRM решение за фиксни услуги. Ново имплементираните модули за обезбедување услуги, инвентар, управување со работна сила и надворешна инфраструктура (Outside Plant), нудат нови придобивки за компанијата преку:

- зголемување на автоматизацијата на процесите за обезбедување на услуги на приватни корисници во фиксна телефонија (Fixed B2C Service Fulfillment);
- подобрување на квалитетот на податоците за Инвентар преку автоматско порамнување на мрежните податоци;
- подобрување на пристапот до податоци за надворешна инфраструктура за цели на подобрување на квалитетот на податоците и новите регулативни правила и;
- подобрување на активностите, работата на работната сила и оптимизација на човечките ресурси.

Како дел од имплементацијата на новиот OSS систем, имаше големо подобрување на процесот на материјално управување преку интеграција на BSS и OSS системите со SAP системот.

Проектот за Консолидација на системите на MKT и TMMK за Data Warehouse и Business Intelligence (DWH/BI) во еден систем е во тек и е планирано да заврши во K2 2018. Новиот систем ќе врши агрегација на податоците од целокупното портфолио на компанијата и ќе ги зајакне можностите на компанијата за напредна аналитика и одлучување базирано на податоци со цел брзо да се одговори на промените на пазарот.

Покрај спроведувањето на големи трансформативни проекти ние успешно и ефикасно го поддржуваме бизнисот преку подобрување на оперативните активности и спроведување на промени во ИТ системите, како и преку ефикасна имплементација на ново портфолио во фиксната телефонија и нови Магента 1 производи.

Проектот за редицајнирање на постојниот Систем за односи со корисници врз основа SugarCRM и JBPM платформи од отворен код беше успешно завршен и ставен во продукција во средината на јули 2016 година, заедно со новиот NetCracker OSS систем за фиксни услуги. Новиот CRM систем базиран на веб заедно со 360 степени на преглед на корисникот овозможи флексибилност и брзина при опслужување на корисничките потреби во сите продажни канали и за првпат CRM системот во нашата компанија се користи за обезбедување на податочни и ИКТ производи за врвните кориснички сегменти.

Ново имплементираните модули за конфигурирање на каталогот на продажни производи овозможи флексибилност во дефинирањето на понудата на производи, како и независност од другите платформи за Билинг и Обезбедување на услуги кои работат во позадина. Во споредба со стариот систем за Односи со корисници, процесот на примање нарачи е одвоен од процесот на обезбедување

на услуги според нарачката, што овозможи флексибилност во однос на сложените процеси за обезбедување на услуги во нашата компанија. Ново дефинираните процеси за обезбедување на услуги според нарачката, што се имплементирани на JBPM платформа од отворен код

ВРВНИ ИТ РЕШЕНИЈА ЗА ПОГОЛЕМА ПРОДУКТИВНОСТ И КОНЗИСТЕНТНО КОРИСНИЧКО ИСКУСТВО



овозможуваат полесна интеграција со други ИКТ платформи покрај NetCracker OSS системот.

Во 2017 година системот ќе биде дополнително збогатен со SFA функционалности за сегментот на Врвни корисници што ќе не доведе чекор поблиску до унифициран CRM систем за фиксни и мобилни корисници. Консолидацијата на двата системи за управување со злоупотреби по правното спојување (еден за корисниците на фиксната телефонија и еден за корисниците на мобилната телефонија) е речиси завршено. Речиси сите извори за фиксна и мобилна се споени во еден систем и има нов „увоз“ на кориснички податоци за сите претплатници на фиксна и мобилна телефонија. Миграцијата на алармите е во тек пред финалните целокупни тестирања. По завршувањето на проектот ќе има само еден Систем за управување со злоупотреби во ИТ инфраструктурата на MKT.

Проектот за консолидирање на системите за управување со приходите коишто се критични за деловното работење Net Cracker Rating&Billing Manager 5.3 и Ericson's BSCS iX R2 во еден билинг систем исто така се спроведуваше во текот на 2016 година. Целта е да се консолидираат сите деловни единици во еден билинг систем со тековното функционирање. Очекувани придобивки:

- намалување на OPEX: Договорот за поддршка со еден добавувач ќе биде раскинат. OPEX во врска со базата на податоци, хардверот и сл. може да се намали;
- искористувањето на ИТ ресурсите ќе биде многу подобро за работењето и активностите за развој;
- намалување на иден CAPEX за надградби на системите, поради тоа што само еден систем ќе биде во продукција;
- конвергираната база на податоци за корисниците дава можности за нови пакет услуги (конвергирање на фиксни-мобилни производи и услуги);
- стандардите за ИТ безбедност беа подобрени со имплементацијата на неколку системи коишто се релевантни за безбедноста и коишто ги намалуваат оперативните ризици и ја подобруваат заштитата на корисничките и личните податоци.