WEBCLIENTS

Единое рабочее место для продаж и обслуживания абонентов оператора связи



Бизнес-задача оператора

Продажи и обслуживание абонентов требуют скорости, точности и контроля

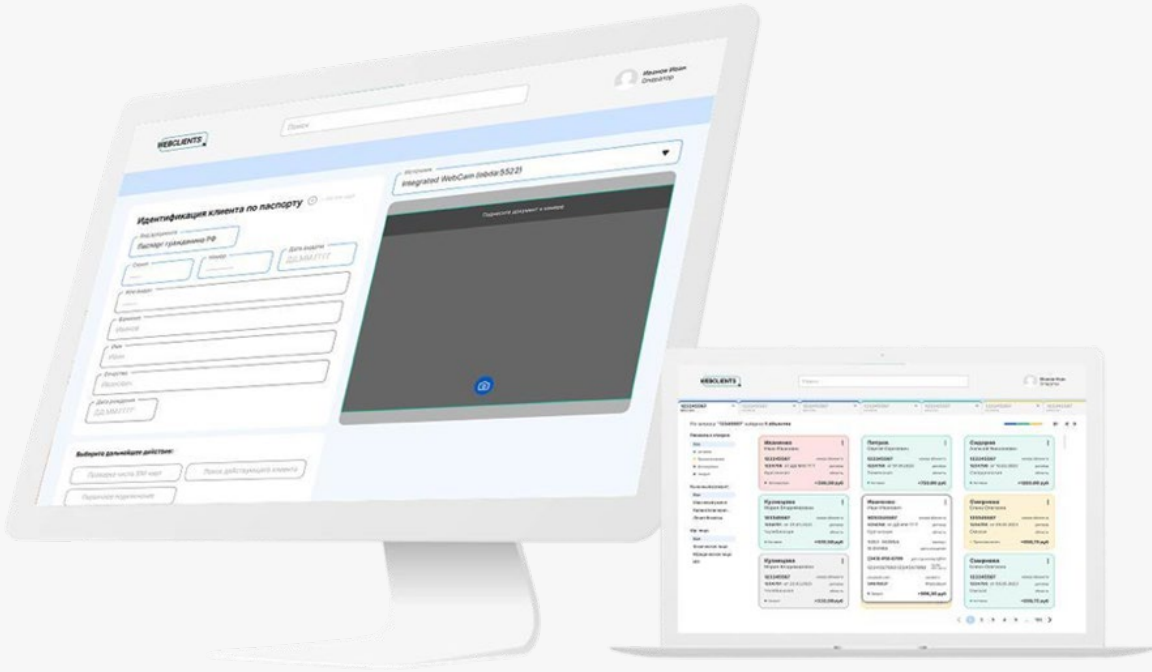
- фронт-офис работает на стыке продаж, биллинга, проверки данных и соблюдения регуляторных требований
- сотрудники тратят время на переключение между системами и ручной ввод данных
- ошибки в персональных данных и договорах замедляют подключение и повышают нагрузку на бэк-офис
- длительный клиентский путь в офисе снижает конверсию и ухудшает клиентский опыт
- руководству необходима прозрачность процессов, единые стандарты обслуживания и управляемость на масштабе сети

© ООО «Айтими», 2024 - 2026

Что такое WEBCLIENTS?

Единое web-приложение для сотрудников офисов продаж и обслуживания абонентов

- приложение обращается к биллингу через API для получения информации и выполнения операций
- помогает сотрудникам быстро находить клиента, идентифицировать его, оформить подключение и выполнять сервисные действия
- обеспечивает разграничение прав, безопасную авторизацию и поддержку требований к работе с персональными данными
- интегрируется с внутренними и внешними системами оператора



© ООО «Айтими», 2024 - 2026

Что получает бизнес?

WEBCLIENTS напрямую влияет на эффективность коммерческого и сервисного блока

- сокращение времени обслуживания в офисе
- ускорение первичного подключения абонента
- снижение количества ошибок при вводе данных и оформлении документов
- повышение конверсии за счет более простого и понятного сценария продаж
- снижение нагрузки на вторую линию поддержки и бэк-офис
- единый стандарт обслуживания для всей розницы и сервисных подразделений
- лучшая управляемость процессов подключения и сопровождения абонентов



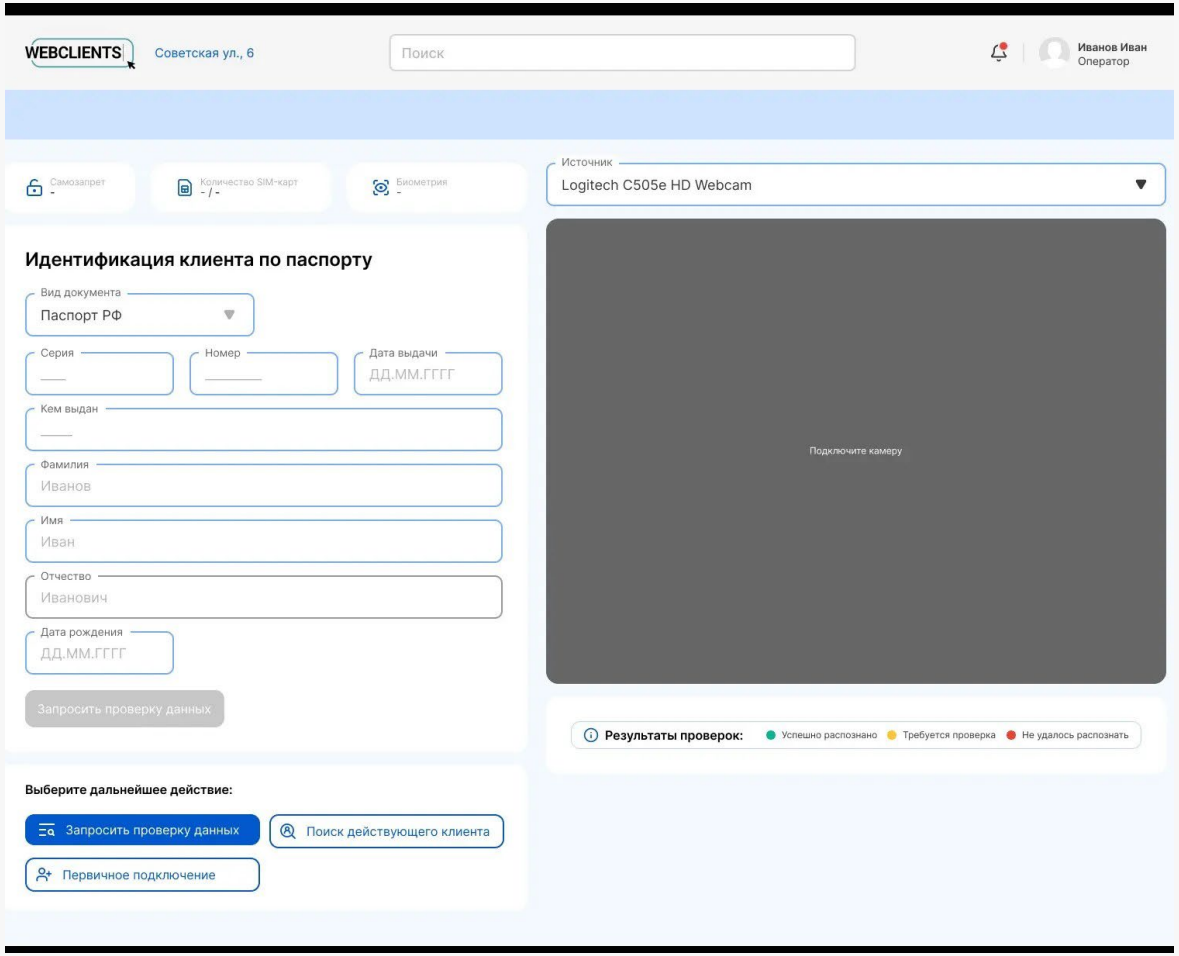
© ООО «Айтими», 2024 - 2026



WEBCLIENTS не просто интерфейс сотрудника, а инструмент роста эффективности продаж и качества сервиса.

© ООО «Айтими», 2024 - 2026

Быстрая идентификация клиента и уменьшение ручных операций



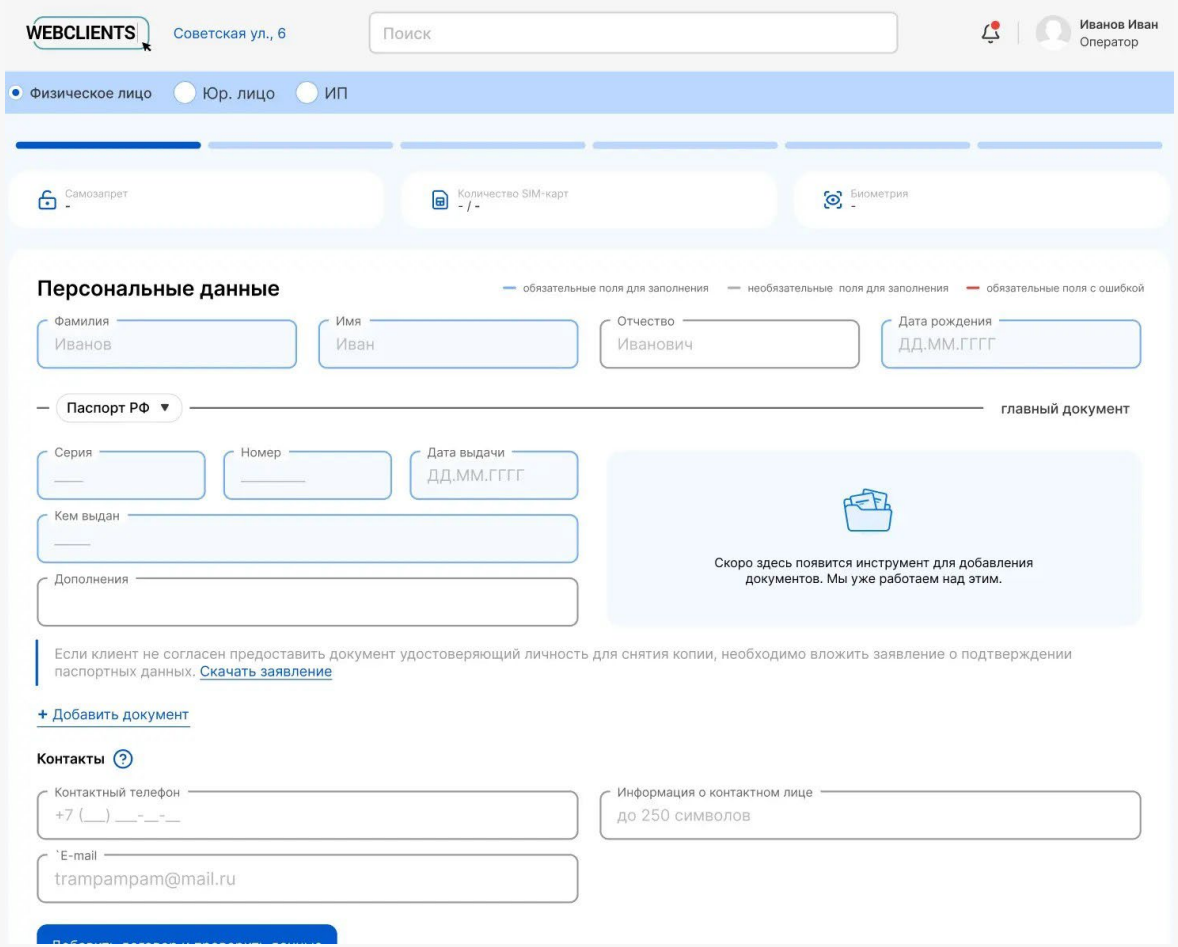
Идентификация и проверка клиента — быстрее, проще, надежнее

- распознавание паспорта РФ и автоматическое заполнение персональных данных
- автоматическая проверка актуальности документа в СМЭВ
- проверка количества SIM-карт в КСИМ
- Необходимые проверки в ГИС: ЕБС, СМЭВ
- Автоматизированный переход к следующему шагу на выбор:
  - повторная проверка SIM-карты
  - поиск действующего клиента
  - запуск первичного подключения

Меньше ручной работы, меньше ошибок, выше скорость обслуживания и ниже риск некорректного оформления

© ООО «Айтими», 2024 - 2026

Первичное подключение в одном окне от проверки паспорта до оплаты



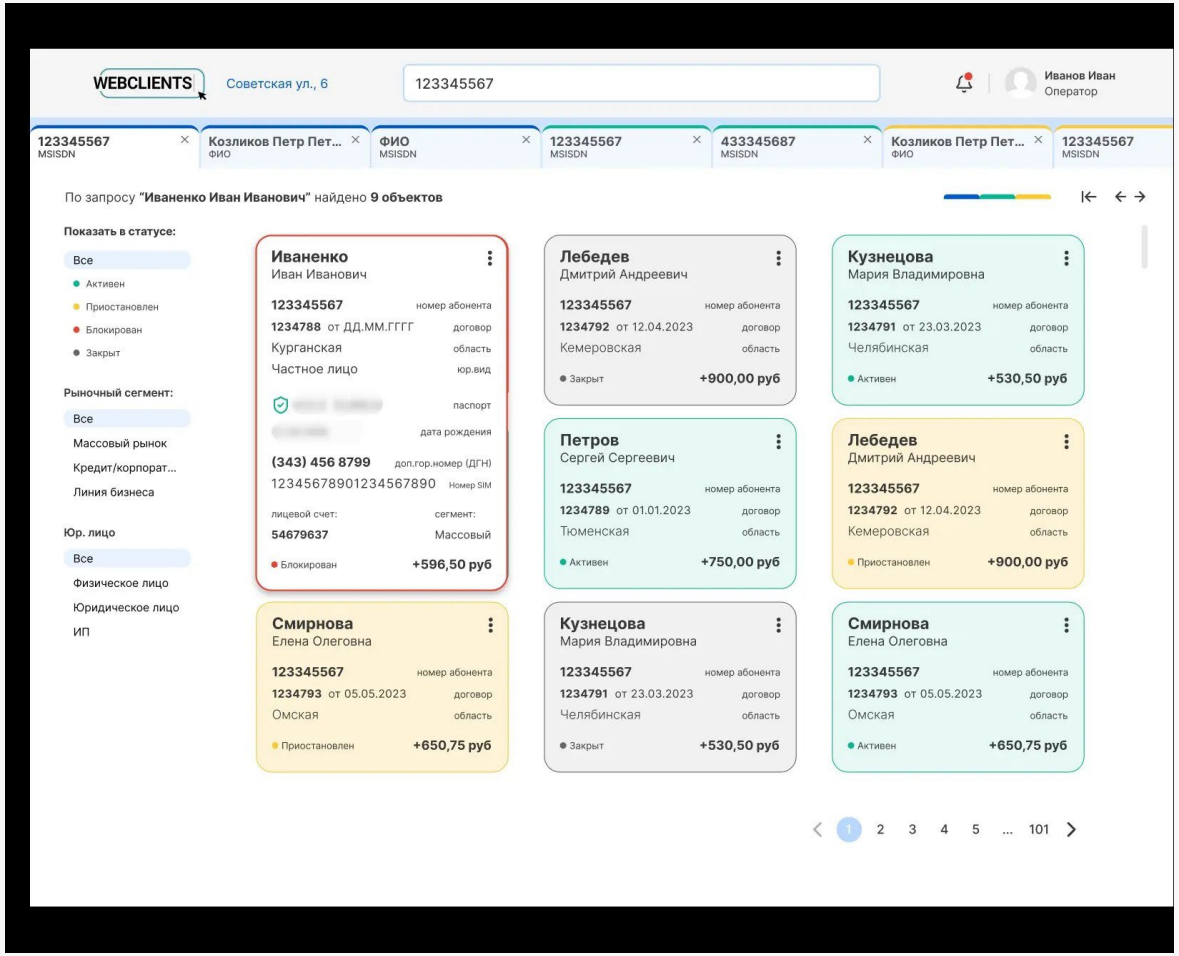
WEBCLIENTS ведет сотрудника по всему сценарию подключения

- оформление договора и завершение процесса без разрывов в клиентском пути
- проверка и редактирование данных продавца
- подбор комплекта: абонентский номер и SIM
- возможность указать IMEI для фиксации в договоре
- получение информации по статусу пополнения баланса
- возможность посмотреть, распечатать договор
- передача данных в CRM
- переход в сервис переноса номера на стороне биллинга
- можно продолжить облуживание клиента в том же окне
- сотрудник сохраняет единый контекст
- оператор бережет время клиентов и сотрудников

Процесс подключения стандартизирован, последователен и удобен для сотрудника даже при сложных сценариях

© ООО «Айтими», 2024 - 2026

Умный поиск — быстрый доступ к продажам и обслуживанию



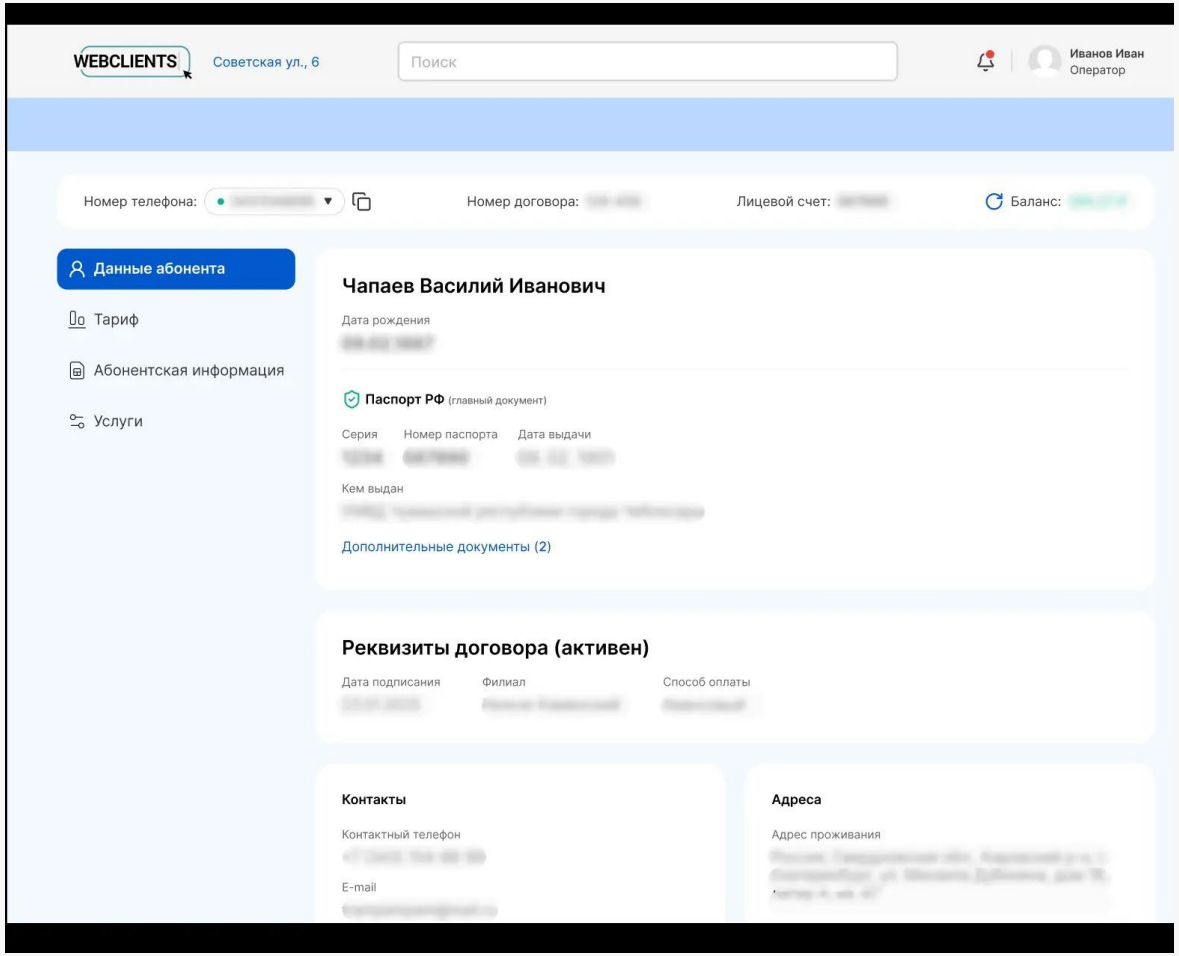
Поиск клиента, договора, номера или SIM из единой точки входа

- поиск по ФИО, паспорту, номеру телефона, договору, лицевому счету, SIM-карте, дополнительному номеру
- поиск по неполным данным
- результаты отображаются во вкладках
- доступна фильтрация по статусу, сегменту рынка и юридическому виду
- можно открыть до 18 вкладок результатов и быстро переключаться между ними
- действия по данным клиента доступны напрямую из результатов поиска

WEBCLIENTS ускоряет не только подключение, но и ежедневную работу с текущей абонентской базой

© ООО «Айтимм», 2024 - 2026

Полная карточка клиента для продаж и обслуживания



Вся информация по абоненту — в одном месте:

- личные данные клиента
- паспортные данные, контакты и адреса
- информация по договору
- действующий тариф
- баланс и дата списания
- данные по пакетам услуг: минуты, SMS, интернет
- абонентская информация: статус, возможная причина блокировки, номер SIM
- краткий и полный перечень подключенных услуг

Из карточки доступны ключевые процессы:

- смена тарифа
- смена статуса абонента
- управление услугами: оплата наличными, запрос детализации, замена SIM карты, переоформление договора, расторжение договора

Сотрудник получает полную картину по клиенту и может сразу выполнить целевое действие без лишних переходов

© ООО «Айтими», 2024 - 2026

Безопасность и соответствие требованиям — встроены в процесс



WEBCLIENTS помогает масштабировать фронт-офис без потери контроля

- аутентификация по логину и паролю
- поддержка второго фактора по технологии TOTP
- разграничение прав пользователей
- выбор офиса при первой авторизации в течение дня
- учет требований к работе с персональными данными
- контроль процессов предоставления услуг связи физическим и юридическим лицам
- технические логи и прозрачность работы приложения
- интеграция с CRM и внутренними сервисами оператора

Безопасность и контроль не замедляют продажи — они становятся частью стандартного рабочего процесса

© ООО «Айтимм», 2024 - 2026

Гибкая интеграция в ИТ-ландшафт оператора



WEBCLIENTS готов встраиваться в существующую экосистему

Поддерживаются интеграции с:

- биллинговой системой заказчика
- CRM и Service Desk
- электронным архивом
- системами распознавания документов
- хранилищем документов
- внешними и внутренними сервисами по REST API, SOAP, Kafka, NiFi
- вспомогательными сервисами: DaData и аналоги

WEBCLIENTS можно адаптировать под процессы оператора, а не наоборот

© ООО «Айтими», 2024 - 2026

Ценность для разных руководителей



Для коммерческого директора

- ускорение клиентского пути в офисе
- повышение конверсии в подключение
- единая цифровая дисциплина в рознице
- база для масштабирования продаж без роста операционного хаоса



Для директора по продажам

- стандартизированный сценарий работы сотрудников
- сокращение ручных действий и ошибок
- ускорение обучения новых сотрудников
- больше времени на продажу, меньше — на оформление



Для директора по обслуживанию абонентов

- быстрый доступ к полной информации по клиенту
- повышение качества сервиса и скорости решения запросов
- снижение количества возвратов и доработок
- удобное выполнение типовых операций: поиск, проверка, смена тарифа, управление услугами

© ООО «Айтими», 2024 - 2026



WEBCLIENTS — платформа, которая соединяет продажи, обслуживание и контроль в едином интерфейсе

- ускоряет подключение новых абонентов
- упрощает идентификацию и проверку данных
- делает поиск и обслуживание быстрее
- снижает количество ошибок и ручных операций
- встраивается в существующий ИТ-ландшафт оператора
- помогает руководству повысить управляемость фронт-офиса

WEBCLIENTS — это практический инструмент для роста эффективности офисов продаж и обслуживания абонентов без компромисса между скоростью, качеством и контролем.

© ООО «Айтими», 2024 - 2026

Архитектура и компоненты решения

Компоненты

- WebClients Frontend
- WebClients Backend
- WebClients-Admin Frontend
- сервис взаимодействия с биллингом INVOICE
- сервис работы с документами
- сервис авторизации Keycloak
- сервер хранения документов Minio S3
- системы распознавания документов: SmartEngine, DBrain, AtomOko

Технологический стек

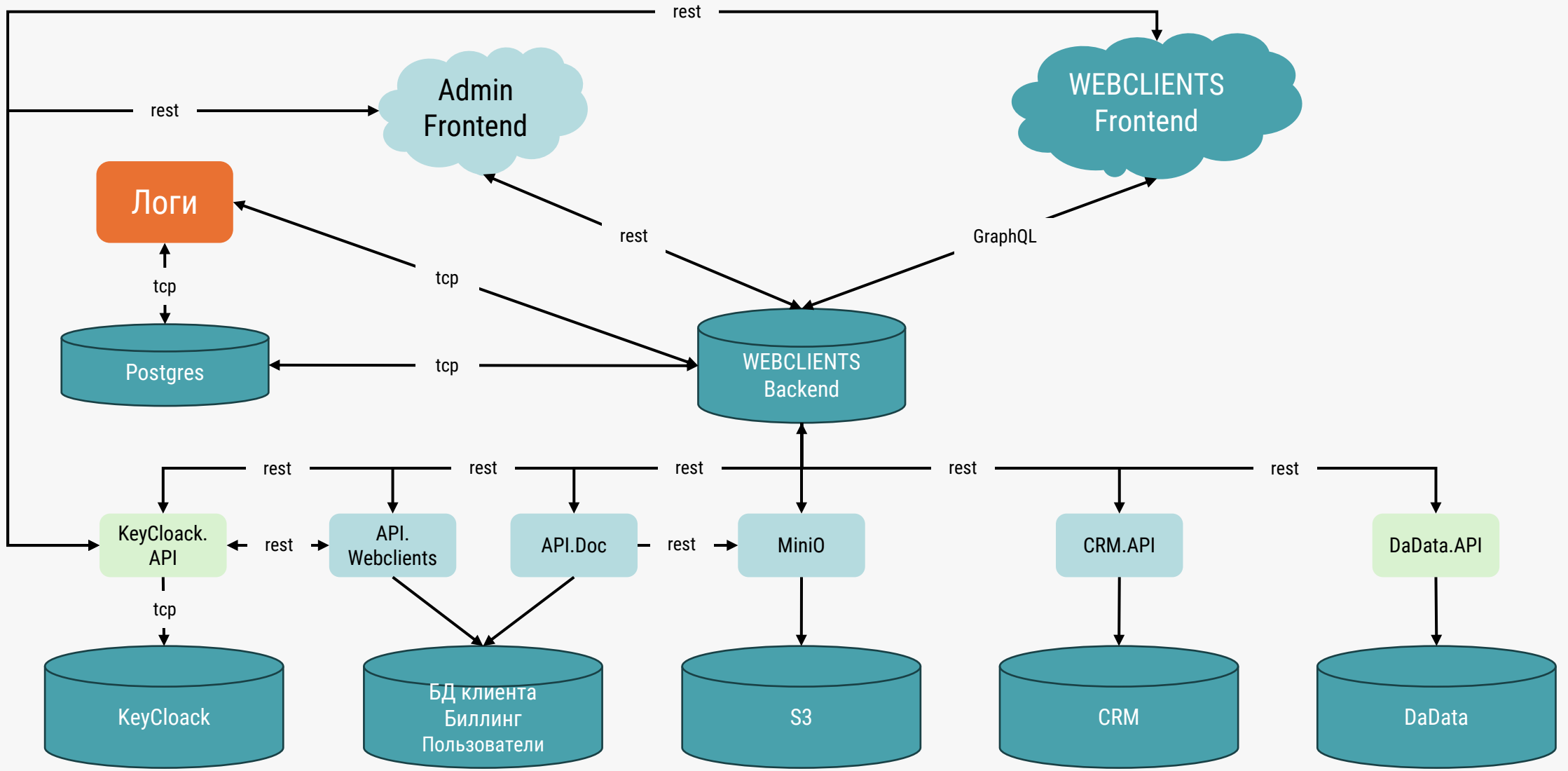
- Node.js
- NestJS
- TypeScript
- React
- React-admin
- GraphQL
- Redis
- Minio
- Python
- Apache NiFi
- PostgreSQL

Поддерживающие браузеры

- GoogleChrome 45 и выше
- FireFox 34 и выше

© ООО «Айтими», 2024 - 2026

Архитектура и компоненты решения



© ООО «Айтими», 2024 - 2026

Как мы работаем



1. Знакомство

Изучаем процессы и инфраструктуру, проводим предпроектное обследование, формируем бизнес-требования, разрабатываем архитектурное решение, предоставляем оценку затрат

2. Документы

Оформляем, согласовываем и подписываем необходимые документы:

- договор
- техническое задание
- календарный план проекта
- перечень работ
- стоимость

3. Разработка

Прорабатываем системные требования, проектируем и реализуем интеграционные решения, требуемые дополнительные сервисы, тестируем UI и UX, процессы, интеграции

4. Внедрение

Помогаем развернуть сервис, помогаем в разработке пользовательской документации, формируем сценарии подключения новых пользователей, отвечаем на вопросы

5. Поддержка

В течение гарантийного срока бесплатно консультируем пользователей и администраторов системы, решаем технические проблемы, устраняем баги

6. Развитие

Собираем и изучаем пользовательский опыт, совершенствуем программный продукт, добавляем новые функциональные возможности, ускоряем работу

© ООО «Айтими», 2024 - 2026



Звоните:

+7 (343) 215-12-09

Пишите:

info@iteamy.ru

Заходите:

www.webclients.pro

© ООО «Айтими», 2024 - 2026