



Portal do samodzielnej obsługi konta klienta Internetowy front-end dla biura obsługi klienta

Wzrost zadowolenia

klienta przez rozwinięty i wydajny interfejs użytkownika.

Redukcja kosztów

operacyjnych obsługi klienta poprzez Internet, chat, połączenie głosowe i bazę wiedzy.

Reakcja na zmiany -

produkty i usługi są oferowane w szybki i skuteczny sposób.

Wzrost lojalności klienta

przez rozwinięte, łatwe w obsłudze opcje portalu. Badania Forrester i IDC pokazują, że zadowolenie klienta prowadzi do zwiększenia obrotów i zysków.

Gromadzenie informacji marketingowych

za pomocą statystyk samodzielnej obsługi portalu i badania opinii klientów na ten temat.

Łatwa integracja

z katalogami produktów oraz z innymi produktami systemu BSS poprzez otwarte interfejsy SOA.

Internet jest obecnie najszybciej rozwijającym się kanałem sprzedaży i obsługi klientów operatorów telekomunikacyjnych. Portale do samodzielnej obsługi konta (Self Care Portal) stają się niezwykle istotne, zarówno dla operatorów, jak i samych klientów. Konkurencja na tym rynku powoduje rosnący popyt na zwiększanie wskaźnika *customer experience* i innowacji w zakresie portali samodzielnej obsługi klienta.

Verax Self Care Portal (SCP) stanowi jedno miejsce umożliwiające sprzedaż i zarządzanie różnymi usługami telekomunikacyjnymi, oferując intuicyjny, łatwy w nawigacji interfejs RIA dla klientów końcowych. Verax SCP składa się z następujących komponentów:

Portal i System Zarządzania Treścią (CMS)

Portal jest odpowiedzialny za wyświetlanie treści, takiej jak wiadomości, ogłoszenia o produktach, linki internetowe itp. - jeszcze przed zalogowaniem. Treść SCP jest zarządzana przez wbudowany system zarządzania treścią.

Strona domowa i dashboard

Strona domowa jest punktem wyjściowym całej aplikacji SCP po zalogowaniu użytkownika. Strona wyświetla treść zgromadzoną w CMS, taką jak wiadomości, informacje o nowych produktach, specjalne oferty i inne. Natomiast widok dashboard w wydajny sposób pomaga użytkownikom w nawigacji po SCP.

Zarządzanie profilami

Funkcja zarządzania profilami pozwala użytkownikowi na konfigurację swojego konta oraz ustawienie preferencji, takich jak adresy mailowe, dane kontaktowe, hasło i inne.

Zarządzanie usługami

Verax SCP pozwala użytkownikom zarządzać ich abonamentem (np. aktywować nową usługę, wykupić dodatkowe opcje, zmieniać taryfę). Jest to kluczowa funkcja dla każdego operatora, gdyż nowe usługi pozwalają zwiększyć zysk przypadający na klienta (ARPU).

Faktury

Verax SCP ułatwia tworzenie wykazów faktur wraz ze śledzeniem procesu billingu, co umożliwia klientom monitorowanie swoich stanów kont i wyszczególnienie ich historii.

Ocena usług

Verax SCP posiada interfejs do oceny usług prowadzonych on-line w celu dostarczenia operatorowi informacji o wskaźniku *customer experience*.

Analizy

Moduł analityczny pozwala na prezentację informacji o wykorzystaniu usług, jak np. ilość transferowanych danych czy ilość połączeń telefonicznych.

Kontakt z konsultantem

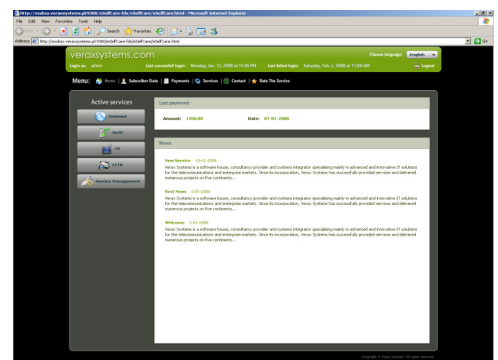
Verax Self Care Portal oferuje możliwość kontaktu z personelem firmy przez e-mail, chat, połączenie video lub głosowe, co stanowi sprawny interfejs łączący operatora z klientem.

Baza wiedzy

Portal zawiera bazę wiedzy (zarządzaną przez CMS), aby dostarczyć klientowi informacji m.in. o produkcie, obsłudze sprzętu itp. Zarówno baza wiedzy, jak i strony portalowe są indeksowane i możliwe do przeszukiwania.

Integracja z Google! Analytics

Verax SCP jest przygotowany do indeksowania i profilowania przy użyciu Google! Analytics w celu gromadzenia szczegółowych statystyk o odwiedzinach portalu, wyszukiwanych frazach i innych - niezbędne w nowoczesnym marketingu.





O Verax Systems

Verax Systems to software house oraz dostawca usług konsultingowych, doradztwa biznesowego i rozwiązań IT oferujący innowacyjne i zaawansowane technologicznie rozwiązania dla sektora telekomunikacyjnego, bankowości oraz przemysłu, usług i handlu. Od momentu powstania Verax Systems świadczy usługi i realizuje projekty dla Klientów na pięciu kontynentach.

Zwiększenie wskaźnika zadowolenia

Verax Self Care Portal został stworzony w oparciu o technologię Adobe Flex RIA w celu zwiększenia lojalności klientów poprzez wzrost zadowolenia z użytkowania aplikacji. Zgodnie z badaniem Gartnera, w 2010 roku około 60% nowych aplikacji będzie wykorzystywało RIA, a 25% będzie w całości oparte o te technologie. Verax Systems wybrał RIA do obsługi Self Care Portal, aby zapewnić:

- Wysoki wskaźnik efektywności i zadowolenia z użytkowania, a tym samym lojalności klienta.
- Dynamiczne działanie aplikacji, aby utrzymywać uwagę klienta (zwiększenie wydajności i zadowolenia klienta).
- Asynchroniczną architekturę w celu osiągnięcia w pełni dwukierunkowego przepływu informacji.
- Integrację z multimediami oraz z Web 2.0.
- Wsparcie dla niepełnosprawnych użytkowników, np. integracja z Jaws czy możliwość nawigowania aplikacji wyłącznie za pomocą klawiatury itp.
- Pełną integrację z nawigacją przeglądarki (wstecz, do przodu, historia).

Skalowalność

Stworzony w zaawansowanej technologii J2EE, Verax Self Care Portal daje bogate możliwości dostosowania i rozbudowania, jak również wysoką skalowalność (do tysięcy zarządzanych elementów). Poprzez wykorzystanie technologii RIA oraz przetwarzanie po stronie klienta, operatorzy mogą znacznie oszczędzić na sprzęcie serwerowym.

Wsparcie dla firm międzynarodowych

Wszystkie aplikacje OSS/BSS firmy Verax, łącznie z SCP, są dostępne w wielu wersjach językowych, które mogą być zmieniane w dowolnym momencie. Wpływa to na zmniejszenie całkowitych kosztów aplikacji (TCO) w krajach wielojęzycznych.

Korzyści biznesowe

Portal Verax Self Care umożliwia operatorom:

- Wzrost lojalności i utrzymania klientów.
- Szybkie dokonywanie zmian (np. wdrażanie i promocja nowych produktów czy usług).
- Redukcję kosztów operacyjnych.
- Optymalizację kosztów obsługi 24x7.

WSPIERANE SYSTEMY OPERACYJNE STRONA SERWERA

Systemy Linux x86 i x64 (jądro 2.6.x), takie jak: Red Hat Enterprise Linux, SuSE Enterprise, Debian, Mandrake i inne (Verax Systems rekomenduje systemy Enterprise Linux) przy korzystaniu z Tomcat jako serwera aplikacji.

Solaris 2.9, 2.9 i 10** (procesory SPARC i x86), przy korzystaniu z Tomcat jako serwera aplikacji.

Microsoft Windows 2000, XP, Server 2003 (PC).

IBM System i (OS/400) wersja 5 i kolejne (wymaga licencji serwera aplikacji WebSphere).

Verax OSS/BSS Suite został stworzony w oparciu o technologię Sun Java w celu zapewnienia maksymalnej przenośności – aby dowiedzieć się o wsparciu innych systemów, prosimy o kontakt z naszym konsultantem.

WSPIERANE SYSTEMY BAZ DANYCH STRONA SERWERA

Oracle 9 lub 10 (w opcji konfiguracja gridowa)

MySQL 4 lub 5 (w opcji jako klaster)

IBM DB/2

Microsoft SQL Server 2000

Aby dowiedzieć się o wsparciu innych, mniej popularnych systemów baz danych, prosimy o kontakt z naszym konsultantem.

STRONA KLIENTA

Dowolna przeglądarka obsługująca Adobe Macromedia Flash.

Informacje dodatkowe

Aby uzyskać więcej informacji o produktach i usługach Verax Systems, odwiedź naszą stronę internetową www.veraxsystems.com.