accenture

High performance. Delivered.

SAP BusinessObjects™

Инновационный центр Accenture - SAP

Телекоммуникационный сценарий

Copyright © 2012 Accenture All Rights Reserved.

Продвинутые средства аналитики являются ключом, который может помочь нашим клиентам превзойти своих конкурентов

Состояние рынка
2002 – 2009

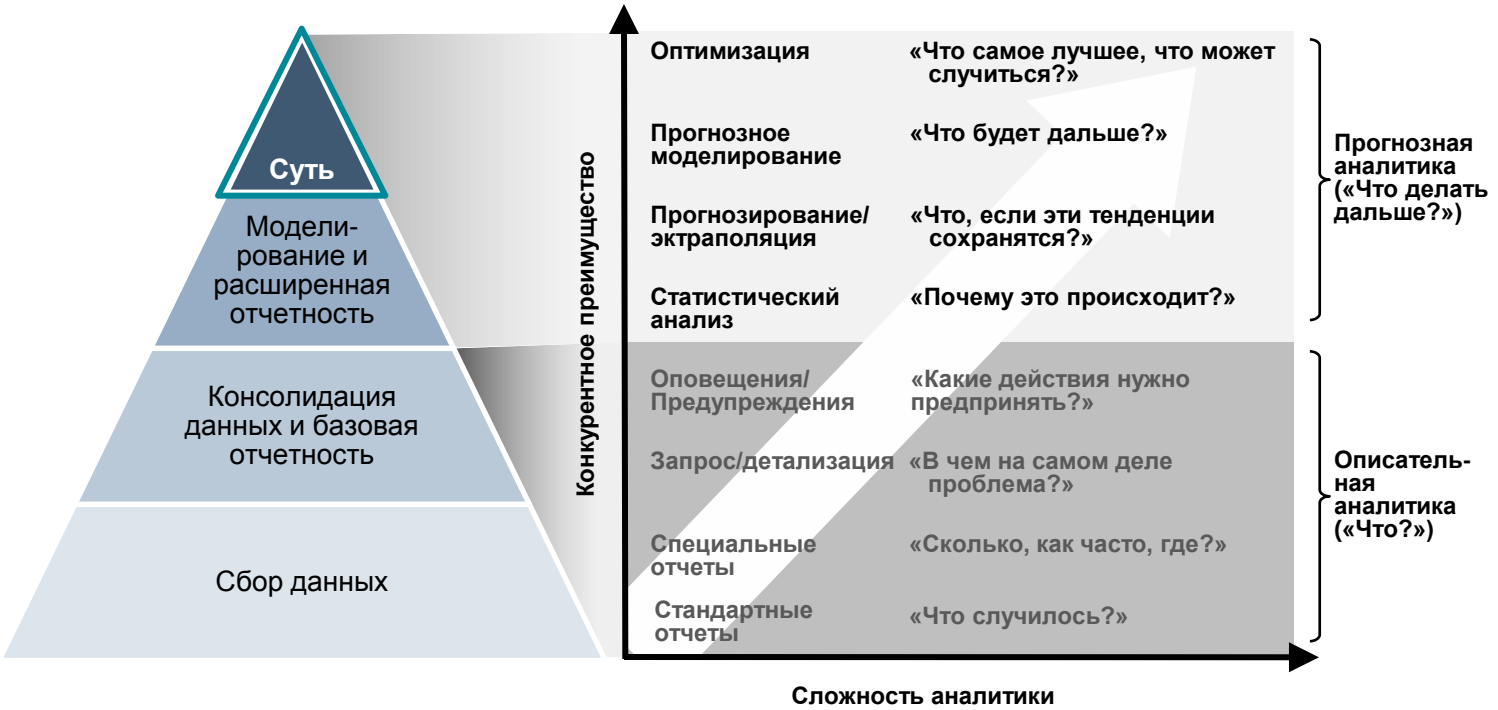
Аналитика конкурентов позволяет…

- **Принимать решения, основываясь на данных и прогнозах, подтвержденных фактами**
- **Использовать прогнозное моделирование и тестирование**
- **Получить ответ на вопрос «что дальше?»**
- **Перейти от понимания к действию**

В исследованиях Accenture сравнили компании различных отраслей и обнаружили, что компании, которые инвестировали в развитие аналитических средств, являются лидерами на рынке

Accenture использует средства аналитики для достижения результатов, основываясь на данных

Получение конкурентного преимущества за счет использования средства аналитики



Источник: *«Конкурируя в аналитике: Новая наука побеждать» (Davenport / Harris)*

Альянс Accenture и SAP
Факты

Взаимозависимость: Accenture является крупнейшим сервисным партнером SAP в мире в 2006-2012 г.г. (1), SAP является крупнейшим партнером Accenture по корпоративному программному обеспечению (2)

Налаженные отношения: Налаженные взаимоотношения руководства SAP и Accenture, позволяющие обсуждать появляющиеся возможности на рынке и оперативно разрешать возникающие проблемы; обсуждение стратегических направлений развития на регулярных совместных совещаниях

Долгосрочное сотрудничество: сотрудничество с 1986, признание индустриальных аналитических компаний (IDC, Forrester и PAC), 22 SAP Pinnacle Awards с 2003 года, в том числе премии SAP Pinnacle за общий вклад в 2011, 2010, 2009, 2008 и 2007

Индустриальные решения: совместное выявление «пробелов» в решениях, используя глубокое понимание индустриальных процессов со стороны Accenture и мощной технологической экспертизы SAP.

Глобальный охват: В 2011 году SAP признал заслуги Accenture в развитии региональных направлений - например, Глобальный сервисный партнер года в Японии и Китае; Партнер года по развитию бизнеса в Южной Африке; а также вручила SAP Quality Awards в Испании, Германии и ЮАР.

Лидерство в области SOA: Глобальное лидерство в программе SAP SOA Proof Point, только Accenture была награждена в 2010 году одной и в 2009 году с двумя наградами SAP Pinnacle за вклад в развитие SOA, более пяти различных приложений разработано совместно для пяти различных отраслей

Инновационные технологии: Тесное сотрудничество на новых стратегических направлениях, таких как Облачные решения, In-Memory/HANA , Мобильные решения. Самые последние разработки в области аналитических систем и мобильных приложений демонстрируются в совместных Инновационных центрах разработок Accenture и SAP

1) В соответствии с SAP –практикой совместной продажи лицензий
2) В соответствии с FY11 $ практикой продаж

Инновационные центры разработок решений SAP: Направлены на создание аналитических приложений

Инновационных центры Accenture в США, Европе и Азии предназначены для решения проблем, с которыми сталкиваются компании в своей ежедневной работе, пытаясь извлечь информацию из большого объема данных и улучшить процесс принятия решений.

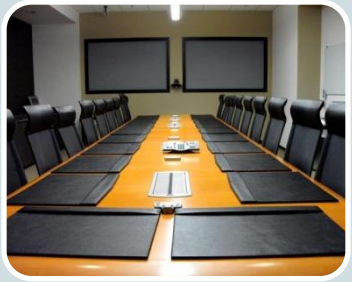
Инновационные центры создают решения, используя совместный опыт и знания SAP и Accenture, и предлагают широкий спектр услуг в создании высокотехнологических решений, в таких областях как:

- Аналитические системы (в том числе технологию In-memory)
- Мобильные решения
- Управления корпоративным контентом
- Управления информацией предприятия
- Управления эффективностью предприятия

Включено в полностью интегрированную технологическую платформу
Включая последние релизы всего ПО, In Memory и мобильных приложений

Глобальная, Виртуальная сеть
Глобальная сеть технологических лабораторий Accenture предлагает свои услуги в центрах, которые можно также посетить виртуально

Телекоммуникационный сценарий



Совет директоров

Квартальное заседание начинается с обзора финансовых результатов и переходит к рассмотрению стратегии по удержанию клиентов.
Аналитики компании обращают внимание на неэффективные области:
- Доход от продаж
- Надежность сети.

Операционный центр

Руководители направляются в операционный центр, где им демонстрируется список базовых станций, негативно влияющих на работу сети. Создается заказ на ремонт оборудования, который передается на мобильное устройство технического специалиста

Технический специалист

Руководители связываются с техническим специалистом по видеоконференции, во время которой руководители видят специалиста, вносящего изменения в заказ на ремонт, пришедший ему на мобильное устройство.

Отдел продаж

Руководители встречаются с менеджером по продажам. Оптимизируется линейка предложений и формируются новые предложения, которые присоединяются к профилю клиента.

Call-центр

Поступает запрос по выставленному счету от абонента.

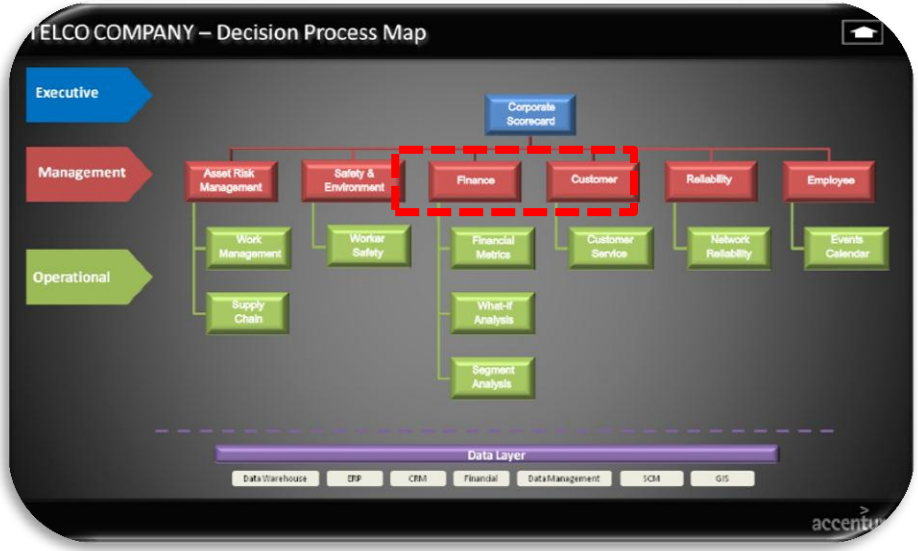
На основании профиля абонента, специалист call-центра видит новые предложения, нацеленные на данную группу абонентов и позволяющие их удержать.

Телекоммуникационный сценарий: Совет Директоров

Совет директоров

Квартальное заседание начинается с обзора финансовых результатов и переходит к рассмотрению стратегии по удержанию клиентов.
Аналитики компании обращают внимание на неэффективные области:

- Доход от продаж
- Надежность сети.



Повестка дня построена в соответствии с деревом принятия решений с фокусом на области:

- Финансы
- Стратегия удержания клиентов
- Качество обслуживания

В 2010 году компания Telco Co. осуществила программу трансформации системы биллинга и аналитических приложений, чтобы:

- Улучшить понимание потребностей клиентов
- Улучить управление сетью
- Оптимизировать предлагаемые услуги и цены
- Ускорить продвижение и развертывание новых услуг и сервисов

Телекоммуникационный сценарий: Совет Директоров

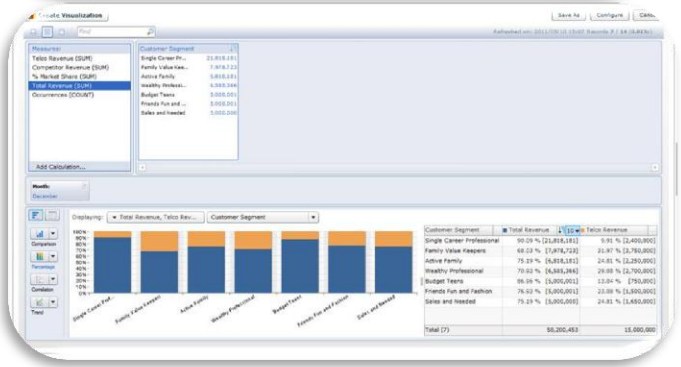
Совет директоров

Квартальное заседание начинается с обзора финансовых результатов и переходит к рассмотрению стратегии по удержанию клиентов.
Аналитики компании обращают внимание на неэффективные области:

- Доход от продаж
- Надежность сети.

КПЭ указывают финансовые проблемы - низкая выручка из-за плохих показателей продаж, сигнализирует о необходимости разработки стратегии по улучшению продаж.

Средний доход на абонента (ARPU) имеет тенденцию к падению, так же как прибыль и объем продаж.



Вице-президент по продажам использует мобильное приложение для:

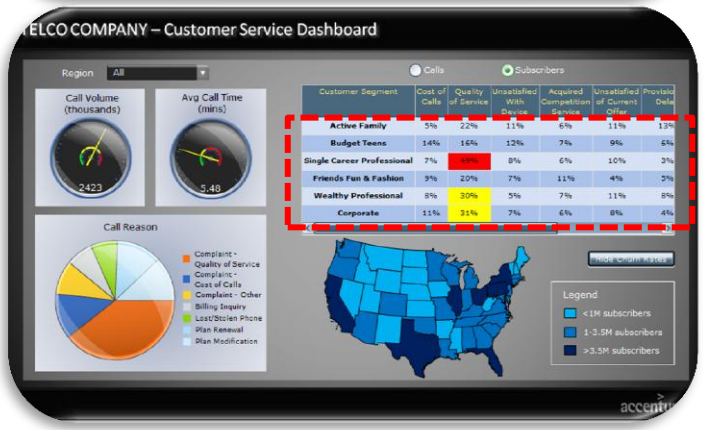
1. определения целевого сегмента клиентов «Single Career Professional " , который критичен для роста доходов
2. Делегирования команде продаж разработки стратегии удержания клиентов

Телекоммуникационный сценарий: Совет Директоров

Совет директоров

Квартальное заседание начинается с обзора финансовых результатов и переходит к рассмотрению стратегии по удержанию клиентов.
Аналитики компании обращают внимание на неэффективные области:

- Доход от продаж
- Надежность сети.



- КПЭ указывают на наличие проблем с надежности сети
- Развернув отчет по оттоку абонентов, видим рост показателя утечки клиентов в регионах, где конкуренты наиболее агрессивно продвигают свои сервисы и услуги и фокусируются на работе с клиентами, наиболее склонными к переходу в другую сеть.

Отчет Службы по работе с Клиентами показывает распределение количества звонков и причину звонков по регионам

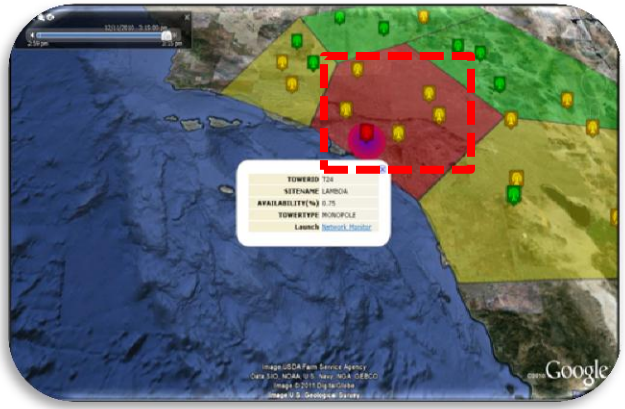
Телекоммуникационный сценарий: Операционный центр

Операционный центр

Руководители направляются в Операционный центр, где происходит изучение сетевого оборудования, на котором система зафиксировала сбои. Руководителям показывается оборудование, которое негативно влияло на качество работы сети. Создается заказ на ремонт оборудования, который передается на мобильное устройство технического специалиста.

Оператор начинает с просмотра крупной карты, чтобы получить быстрое представление об общей надежности сети.

Юго-Западный регион отмечен как регион с самой перегруженной сетью (до 130% в часы пик), что приводит к прерыванию звонков.



Из-за большого количества прерванных звонков в расчете на одного абонента, оператор фокусируется на сотовых вышках в Южной Калифорнии –

Сигнал тревоги появляется на экране, обозначая, что сетевая вышка достигла максимума загрузки.

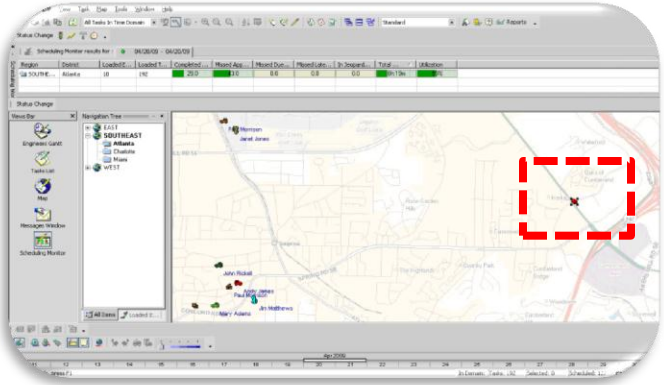
Дальнейший анализ показывает неисправность приемника антенны на вышке, что приводит к перегрузке сети.

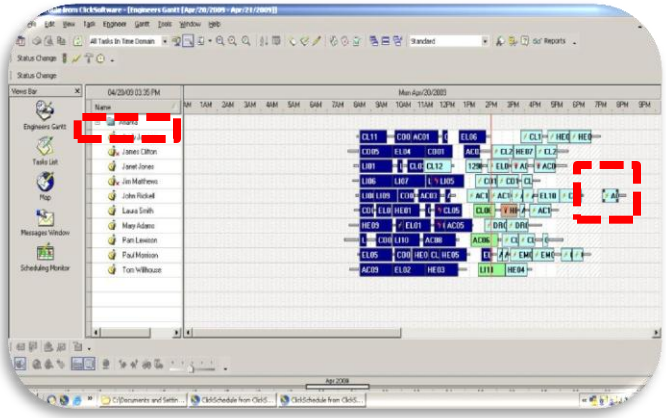
Затем оператор связывается с Диспетчером, чтобы вызвать Технического специалиста.

Телекоммуникационный сценарий : Диспетчер Операционного центра

Диспетчер Операционного центра

Заказ на ремонт оборудования должен быть передан Техническому специалисту, который находится недалеко от вышки с поврежденной антенной





Заказ на ремонт антенны создан с высоким приоритетом.

В то же время принимается решение увеличить пропускную способность соседней вышки или изменить релейную коммуникацию, пока не заработает сломанная вышка.

Созданный заказ на ремонт должен быть назначен исполнителю

Система автоматически определяет ближайшего доступного специалиста, обладающего нужной квалификацией.

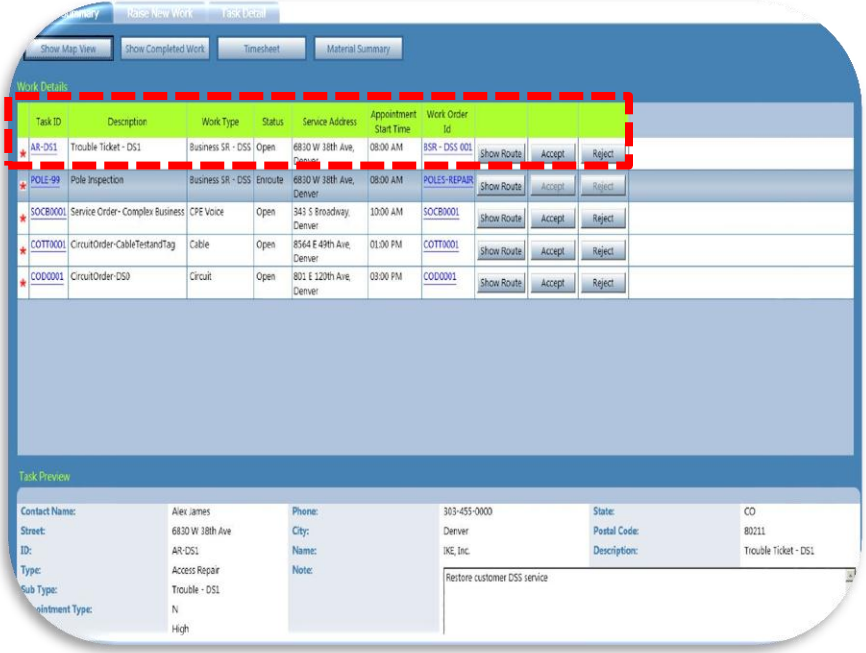
Диспетчер может изменить назначение, предложенное системой, и привязать заказ к другому техническому специалисту.

Диспетчер отправляет заказ на ремонт Техническому Специалисту.

Телекоммуникационный сценарий : Технический Специалист

Технический специалист

Руководители связываются с Техническим Специалистом по видеоконференции, во время которой руководители видят специалиста, вносящего изменения в заказ на ремонт, пришедший ему на мобильное устройство.



Операционный центр получает последние данные от специалиста. Виден список заказов на ремонт, загруженный на его мобильное устройство.

Обнаружено повреждение сетевой антенны. Используется руководство по эксплуатации для определения необходимых шагов по ремонту.

Создается новый заказ на ремонт и привязывается к первичному заказу. Оба заказа на ремонт выполнены и закрыты. Изменена информация о запасах материалов и оба заказа отмечены как выполненные.

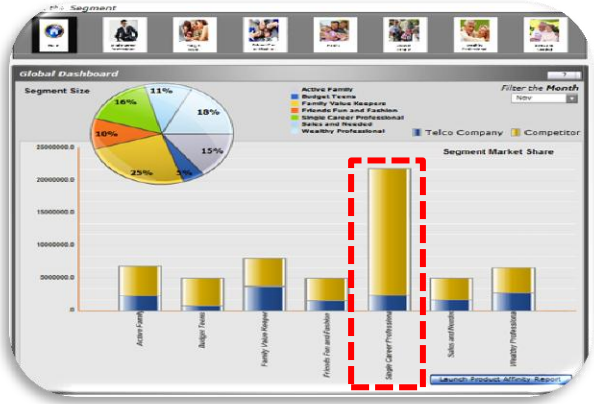
График работы Технического Специалиста представлен на экране и восстановление надежности сети подтверждено.

Телекоммуникационный сценарий : Отдел Продаж

Отдел Продаж

Руководители встречаются с Менеджером по Продажам для обсуждения оптимизации плана продаж в целевом регионе и сегменте рынка.

Предложения по продуктам и перекрестным продажам определяются на основании профилей абонентов. Оптимизируется линейка предложений и формируются новые предложения, которые присоединяются к профилю клиента.



Отдел Продаж видит, что необходимо завоевать большую долю рынка в определенном сегменте. При более детальном анализе, они видят, какие продукты предлагаются для этих абонентов.

Отдел Маркетинга разрабатывает 3 предложения для увеличения выручки и удержания абонентов внутри целевого сегмента и региона:

1. Агрессивное, для наиболее ценных абонентов, звонящих с целью отказаться от услуг.
2. Еще одно агрессивное предложение направлено на остановку оттока абонентов с хорошей платежной историей.
3. Менее агрессивное предложение, для абонентов, которые не собираются отказаться от услуги, не входят в группу риска по оттоку абонентов, но определены, как ценные

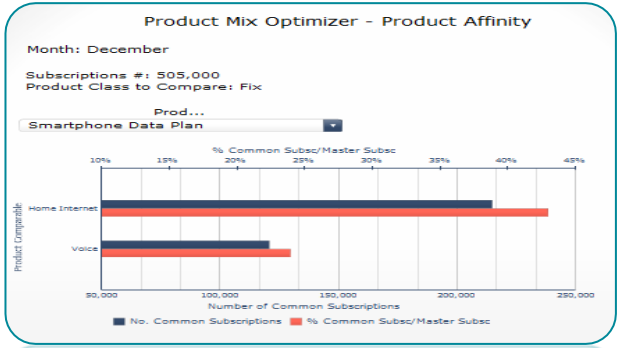
Предложения утверждаются и передаются в call-центр путем настройки предложения в CRM системе

Телекоммуникационный сценарий : Отдел Продаж

Отдел Продаж

Руководители встречаются с Менеджером по Продажам для обсуждения оптимизации плана продаж в целевом регионе и сегменте рынка.

Предложения по продуктам и перекрестным продажам определяются на основании профилей абонентов. Оптимизируется линейка предложений и формируются новые предложения, которые присоединяются к профилю клиента.



Определяются возможности для кросс-продаж

Система (Product Mix Optimizer) используется для определения влияния продаж продукта В на подписчиков на продукт А и наоборот.

Отдел продаж может определить наилучшие предложения с различными Пакетными Продуктами и проверить выручку, маржу и общую выгоду путем моделирования перекрестных продаж.

План внедрения кампании “Unwired Data Loyalty” (программа лояльности по беспроводной передаче данных)

iPhone 4G + iPack Data Plan + Безлимитный домашний беспроводной Интернет (ADSL)

Агрессивность	Пакет	Скидка%	Целевой сегмент: Single Career Professional	Индикатор окончания контракты	Изменение качества услуг	Предполагаемая выручка
Низкая	Unwired Data Loyalty-10	10%	Да	Нет	Нет	**$7,501,850**
Средняя	Unwired Data Loyalty-20	20%	Да	Да	Нет	**$10,828,558**
		20%	Нет	Нет	Да	
Высокая	Unwired Data Loyalty-30	30%	Нет	Да	Да	**$14,704,732**
		30%	Да	Нет	Да	
		30%	Да	Да	Да	
					ИТОГО Предполагаемая выручка →	**$33,035,140**

- ✓ Канал: 80% исходящие звонки и 20% email’ы
- ✓ Продолжительность: 1 месяц
- ✓ Ожидаемый максимальный уровень «поедания» доли рынка: 8%

- ✓ Ожидаемый уровень принятия предложения: 13% для звонков и 7% для email’ов
- ✓ Ожидаемая доп.выручка $33M

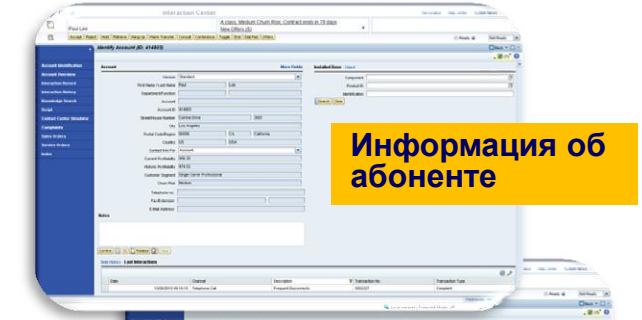
Для согласования

Телекоммуникационный сценарий: Call-центр

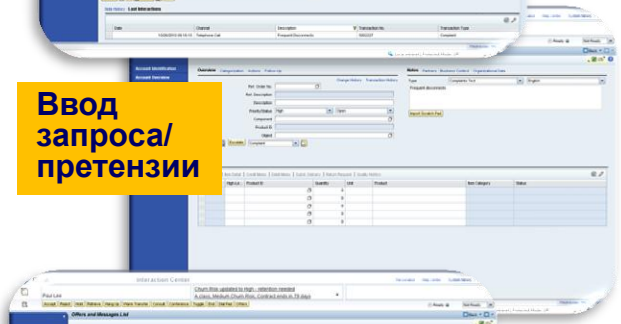
Call-центр

Поступает запрос по выставленному счету от абонента, который приносит хороший доход и находится группе риска по оттоку абонентов.

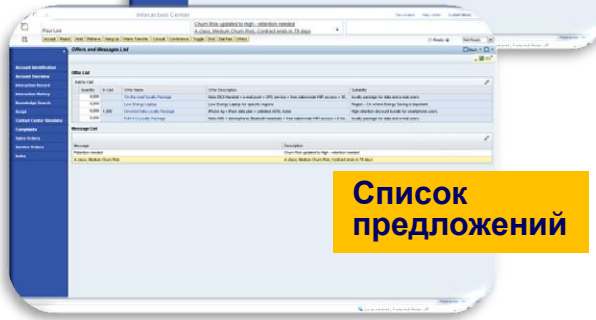
На основании профиля абонента, специалист call-центра видит новые предложения, нацеленные на такую группу абонентов и позволяющие его удержать.



Информация об абоненте



Ввод запроса/ претензии



Список предложений

- Поступает звонок от абонента
- Специалист call-центра просматривает профиль абонента, где указана текущая и историческая информация о доходности абонента и группе риска, в которой он находится

- Абонента информируют о новых предложения, которые автоматически были сформированы системой (SAP CRM-RTOM).
- Абонент может оперативно принять решений и подключить новые услуги.

Телекоммуникационный сценарий: Совет директоров

Совет директоров

Руководство возвращается в зал заседаний, чтобы оценить финансовые потери от произошедших отключений и выслушать доклады отдела продаж, call-центра и операционного центра.

Показатели предыдущего месяца

Показатели текущего месяца

На информационных панелях отображается сравнение КПЭ

- Показатели предыдущего месяца: **“Коэффициент оттока абонентов” и “Доход на абонента” показывают отрицательную динамику и требуют незамедлительных действий, остальные показатели находятся в норме.**
- Показатели текущего месяца: **Благодаря предпринятым действиям, значения КПЭ улучшились**

По сравнению с предыдущим месяцем, компания Telco Co. повысила показатели надежности сети и увеличила уровень удовлетворения клиентов:

- Понизив число абонентов, страдающих от сбоев в сети, за счет более быстрого принятия решений для увеличения пропускной способности сети и для проведения работ по обновлению оборудования
- Уменьшив случаи перегрузки сети за счет раннего обнаружения проблем и их быстрой переадресации в службу поддержки
- Оба фактора также позволили повысить значение Среднего дохода на абонента (ARPU) за счет усиления поддержки службы продаж, позволяя предлагать нужные продукты и решения для определенных сегментов.

Телекоммуникационный сценарий: Спецификация

Спецификация		
Сценарий	**Решения**	**Компоненты**
1. Совет директоров	Business Intelligence Package	SAP Netweaver Business Warehouse 7.3
		SAP BusinessObjects Dashboards 4.0
		SAP BusinessObjects Explorer Accelerated on iPad
2. Отдел продаж	Convergent BI	SAP Netweaver Business Warehouse 7.3
		SAP BusinessObjects Dashboards 4.0
		SAP BusinessObjects Data Services 4.0
		Predictive Analytics
3. Сетевой операционный центр	Intelligence Network Data Enterprise Management Infrastructure	Space-Time Insight
	Социальные сети	Twitter
	Обработка событий	SAP Event Insight and HANA
	Mobile Work Order Approval	SAP Business Process Management on iPad
	Accenture Next Generation Technician – Dispatcher	ClickSoftware ClickSchedule (SAP Partner)
4. Технический специалист	Accenture Next Generation Technician	SAP Sybase Unwired Platform
	Content Management	OpenText Enterprise Content Management (SAP Partner)
5. Call – центр	Real-Time Offer Management	SAP Customer Relationship Management - RTOM
	Churn Prediction & Management	Predictive Analytics

accenture

SAP BusinessObjects™

High performance. Delivered.

Accenture
Lanfranco Brasca
lanfranco.brasca@accenture.com

Copyright © 2012 Accenture All Rights Reserved.