

# Scapaflow

C O N S U L T I N G

**Klient:**

Wiodący operator telekomunikacji stacjonarnej

**Opis Projektu:**

Zostaliśmy poproszeni o wprowadzenie do systemu funkcjonalności pozwalającej na wcześniejsze wznawianie świadczenia usług na podstawie deklaracji klienta. Naszym zadaniem było stworzenie możliwości inicjowania procesów wznawiania, oraz blokowania wszystkich usług wybranego klienta przez użytkownika systemu.

Przy okazji zoptymalizowaliśmy istniejące funkcjonalności służące do działań ponagających, dzięki czemu zarządzanie procesem windykacyjnym stało się prostsze.

**Nasza Rola:**

Do wykonania tego zadania potrzebne było wprowadzenie szeregu zmian i nowych procesów do systemów:

- Bilingowego (Geneva IRB)
- CRM (AmdocsCRM - Clarify)
- zarządzania i sterowania procesami provisioning (obszar Clarify oraz pakiety PL SQL).

Z naszej strony wymagało to przeglądu i modyfikacji szerokiego spektrum procesów dotyczących sterowania provisioningu w tym obszarze, a także przeprowadzenie bardzo rozległych testów integracyjnych i akceptacyjnych typu End-to-End związanych z całym zintegrowanym środowiskiem Billing-CRM-Provisioning.

Realizacja powyższych prac zajęła ponad 150 MD (osobo-dni) w okresie 2011.02 – 2011.04

**Efekty biznesowe:**

Zwiększenie satysfakcji klienta.

Możliwość manualnej blokady, odblokowania oraz tzw. odblokowania warunkowego.

Uporządkowanie procesów blokad i odblokowań na platformach usługowych oraz w systemach CRM i Billing.

Rozbudowa procesów i wprowadzenie zmian – szczególnie manualnej blokady – dało operatorowi szybki zwrot kosztów z wprowadzonej zmiany.

we help you **find your way**