

# **Ombrello Unified Workplace of Contact Center Agent & Contact Center Optimization**

- Data / Information Silo

- Wide range of request topics
- Industry complexity
- Unstructured information stored in various sources (hard to find and use)
- Different terminology used across the company structure
- Dynamic nature of the information (new products and offers appear)

## Result:

Extensive training required that consumes time and resources

- IT Silo

Multiple Business Support Systems concurrently used by CSR:

- CRM
- Billing
- Trouble Tickets
- Product / Service Catalog
- Email
- etc.

Result:

Customer service representative gets lost among multiple screens, user IDs etc.

- Implications for Customer Service

- Increased service time
- Repeated transfer to 2<sup>nd</sup> Line Support and other departments
- Erroneous recommendations
- No tracking of previous interactions with the customer

Result:

Dissatisfied customers



# Ombrello – Unified Workplace of Contact Center Agent



- **Ombrello** – enables integration of diverse information systems with various APIs into a unified workplace of a customer service representative providing single access point to all required data and functions

## Benefits:

- Reducing time needed to process customer requests
- Avoiding incorrect replies
- Decreasing escalation rates to the second- and third-line support levels
- Supporting sales, up- and cross-sales
- Providing reports and analytics on the customer requests, agent statistics etc.
- Managing customer tariffs and services
- Supporting customer interaction and communications

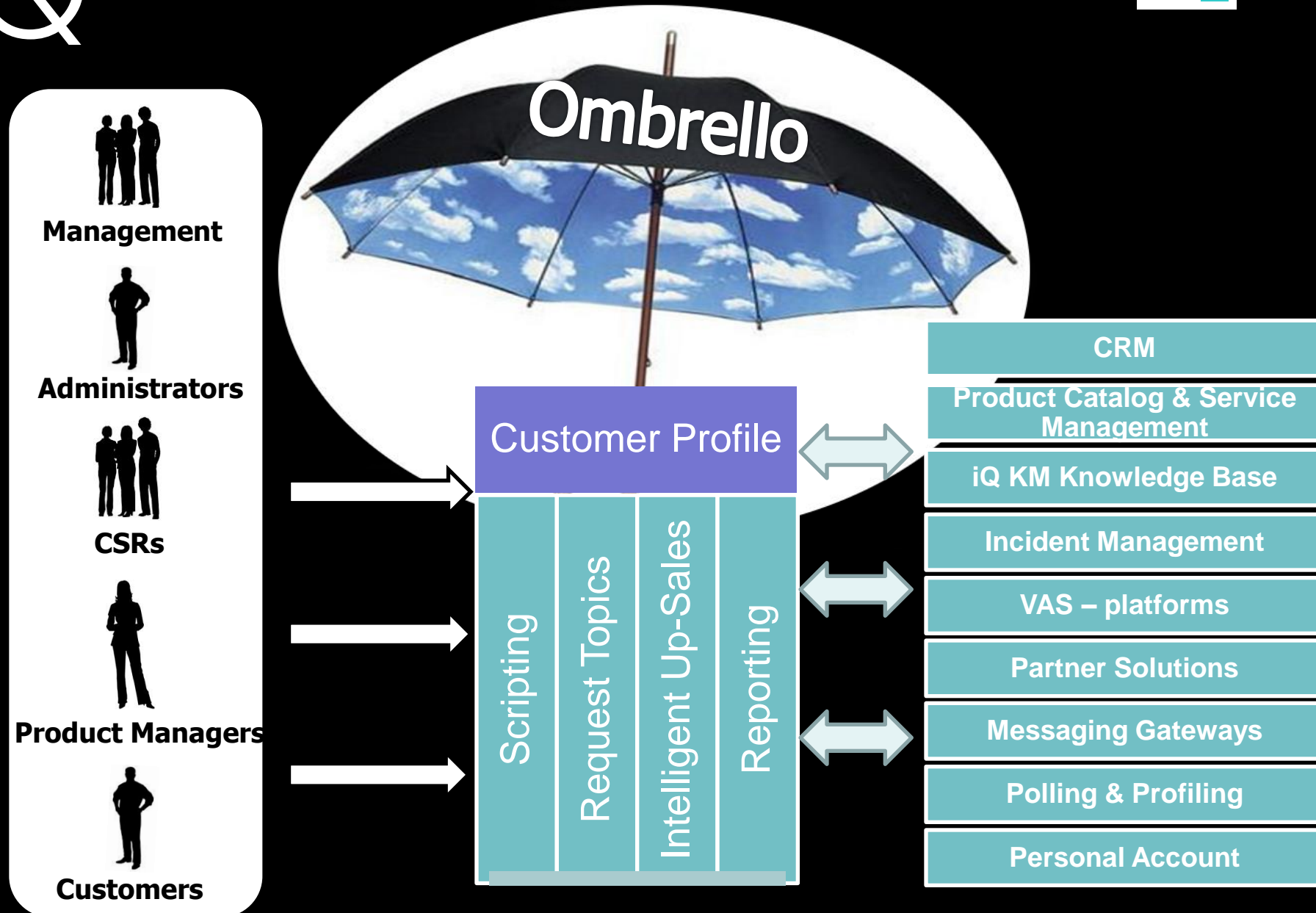
## Ombrello: Main Functions (1)

- Acquisition of required customer data when taking the call (customer name, balance, address, tariff, services and other parameters crucial for high quality customer service)
- Integration with Call Center systems, IVR, Billing, Product Catalog and other technical systems
- Registering customer requests and viewing customer interaction history
- Customer communications via SMS including customer communications history
- Up-sales proposition based on customer parameters and previous customer interactions

## Ombrello: Main Functions (2)

- Registering and processing **customer claims** including customer notification on claim resolution
- Creating and tracking **technical incidents** reported by customers
- **Managing tariffs and services** (activating, deactivating services, changing tariffs, modifying service parameters etc.)
- **Reports and analytics** on customer requests, agent working statistics etc.
- Ability to work in a **multi-language and geographically distributed environment**
- **Secure working environment** with complex access control and audit trail

# Ombrello Architecture





# Ombrello: Registering Customer Requests

Поиск История Отчеты ▾ Обработка Заявок Обработка Тех.проблем Переходы ▾ Справка

SMS KM **Заметки** ДП Заявка Переход в ЛК абонента

**Заметки**

Абонент: 79024035090

Регион:  
Л/С:  
Тип:  
ТП клиента:

**Регистрация заметок**

Введите причину обращения (мин 3 символов)

Название/Причина	Инф.	Техн.	Тариф	Прод.	Адм.
▷ Абонентское обслуживание					
▷ Обслуживание корпоративных клиентов					
▷ Вопросы по несуществующим продуктам					
▷ Расторжение					
▷ Удержание					
▷ Перенос номера между операторами (MNP)					<input type="checkbox"/>
▷ Вопрос абонента не решен					
▲ Прочее					
Вопросы о владельце контракта и его данных					<input type="checkbox"/>
Дата первого звонка/Дата активации					<input type="checkbox"/>
Время на данный момент					<input checked="" type="checkbox"/>

**Зарегистрированные заметки**

Причина	Категория	MSIDN	Комментарий	!	SMS
Время на данны...	Инф.	79024035090		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Страница 1 из 1

# Ombrello: Sending SMS (Template Based)

Поиск История Отчеты ▼ Обработка Заявок Обработка Тех.проблем Переходы ▼ Справка

SMS KM Заметки ДП Заявка | Переход в ЛК абонента

**SMS**

**Абонент: 79024035090**

Отправитель:  
Tele2

Шаблон сообщения  
Введите название шаблона (мин 3 символа)

m.tele2.ru

Причина обращения:  
Контент на базе GPRS

Категория причины:  
Информирование

Текст сообщения: Осталось знаков: 52 из 70

WAP портал - мобильный информационно-развлекательный интерактивный портал. Воспользоваться порталом можно, используя ссылку wap.tele2.ru. Для доступа на мобильный портал Вы можете использовать мобильный телефон, настроенный для использования услуг internet. Автоматические настройки можно получить, позвонив по бесплатному номеру 679. Стоимость, приобретаемого контента указывается на странице загрузки контента. Стоимость просмотра и загрузки информации оплачивается в соответствии с Вашим тарифным планом.

Знаков: 508 из 700

☒ Сейчас ☐ Выбрать время

Время клиента: 29 Март 2016 - 15:51 29 Март 2016 - 16:51

☒ Отправить немедленно

Период молчания (время клиента):  
21:00 - 9:00

Очистить Отправить

Поиск История Отчеты ▾ Обработка Заявок Обработка Тех.проблем Переходы ▾ Справка

SMS КМ Заметки **ДП** Заявка | Переход в ЛК абонента

**Шмарук Але**

Регион: **Краснод**  
Л/С: **3656829**  
Тип: **Бесконтр**  
ТП клиента: -

**Доп продажи**

**Абонент: 79024035090**

Пакет интернета ☐ ☐ ☒

**Черный** ☐ ☐ ☒

(Для абонентов из Зоны 3G). Я Вижу, Вы активно пользуетесь Интернет услугами, хотели бы тратить на Интернет меньше? Вы хотели бы экономить на Интернет трафике? Для комфортного использования 3G рекомендую Вам подключить тариф Черный, в котором за абон. плату 80 рублей в месяц Вы получаете безлимитные звонки внутри сети, 200 минут на Tele2 Россия и 500 Мб интернета на 30 дней. Вам интересно такое предложение? Давайте я расскажу Вам подробнее, если предложение Вам понравится, подключим тариф сейчас.

Очень черный ☐ ☐ ☒

Везде Ноль ☐ ☐ ☒

Пакет в сети ☐ ☐ ☒

Все ДП (29)

**Зарегистрированные ДП**

Причина Обращения	MSISDN			

Страница 1 из 1

# Ombrello: Processing Technical Incidents

Поиск История Отчеты Обработка Заявок **Обработка Тех.проблем** Переходы Справка Открыть Окно Вызовов Администратор Выйти

### Технические проблемы

Регион:  Начало: ☒ За: День Статус:  Причина:  Категория:  Обсуждение: ☐ Очистить Искать

Название:  с: 28/03/201 по: 29/03/201

Автор:  Окончание: ☐ За: День с: 28/03/201 по: 29/03/201

По всем полям:

Комментарии:

Новые проблемы Открытые проблемы Все проблемы Создать проблему

Номер	Название	Регион	Города	Начало	Окончание	Заметки	Объект	Автор	Статус
15121	"ТАРИФИКАЦИЯ" Абонентская плата списалась за тарифы линейк...	Архангельск	Архангельская ...	29/03/2016 15:19		5 (5)		Махмудова Викт...	Открытая
15120	"СЕТЬ" отсутствие всех видов сервиса	Краснодар, Кра...	ст. Гривенская ...	29/03/2016 14:39		1 (1)	KR0737 KR0737 ...	Соломахин Анд...	Открытая
15119	"СЕТЬ" поиск сети, ухудшение качества связи.	Курск	п. Моква	29/03/2016 14:27		0 (0)		Соломахин Анд...	Открытая
15118	"СЕТЬ" Поиск сети, ухудшение качество связи, отсутствие всех сер...	Тверь	г. Конаково	29/03/2016 13:35		0 (0)	БС-54 (Cell_ID=...	Гончарова Ири...	Открытая
15117	"СЕТЬ" Поиск сети, ухудшение качества связи в г. Каменка, г. Мок...	Пенза NEW	г. Каменка, г. М...	29/03/2016 13:30		0 (0)	ВТС	Долгова Оксан...	Открытая
15116	«USSD» при наборе команды *155*0# на ТП Черный 10_2015 и Че...	Иркутск NEW	Иркутская обл.	29/03/2016 13:16		3 (3)	Продукт	Старченко Анна...	Открытая
15115	"ТЕЛЕФОНИЯ" не совершить звонок на ГТС респ.Бурятия	Улан-Удэ NEW		29/03/2016 12:27		66 (66)		Огородникова К...	Открытая
15113	"СЕТЬ" временное ограничение всех видов сервиса	Белгород	н.п. Красное и К...	29/03/2016 11:10		1 (1)	БС 63	Соломахин Анд...	Открытая
15114	СЕТЬ/Internet" Плановая модернизация оборудования/SWAP в г.Т...	Иркутск NEW	г. Тайшет	29/03/2016 11:08		13 (13)	BSS	Огородникова К...	Открытая
15112	"СЕТЬ" Поиск сети, ухудшение качества связи в г. Сергач, ул. Выез...	Нижний Новгор...	г. Сергач, ул. В...	29/03/2016 11:05		0 (0)	ВТС	Долгова Оксан...	Открытая

Страница 1 из 11 1 - 10 из 101

### ТЕХНИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА 15116 Статус: Открытая

Ошибочная проблема Завершить проблему Изменить

Шаблон: Без шаблона

Название: «USSD» при наборе команды \*155\*0# на ТП Черный 10\_2015 и Черный

Регион(ы): Иркутск NEW Город(а): Иркутская обл.

Краткое описание: USSD / Прочие команды

Причина: Команды самообслужива

Заметки: Категория: Техническая проблема

Дата 29/03/2016 13:17 Время 29/03/2016 13:16 Начало

Страница 1 из 1

## Advantages of a unified working place for Contact Center Agents

- Single access point to all data and functions required for customer service
- Single approach to user interface design – less time to get trained, intuitive interface
- No more switching between the screens of multiple applications
- Lower requirements to agent workstation (single web application instead of concurrently running web- and client-based applications)
- Lower efforts on user administration, quick changes implementation
- Extensibility by integrating additional systems

## Deployment in the contact center of a Russian mobile operator (38M+ subscribers)

- **Results:**

- Customer waiting time **reduced by 24 %** (from 65 to 55 seconds)
- First call resolution rate **increased by 20 %**
- Customer handling time **reduced by 10%**
- Up-sales volume has been increased
- Cost per contact has been decreased
- Training time has been reduced along with requirements to operator qualification
- 40% of calls resolved within 30 seconds

- **iQ Knowledge Management System (iQ KM)**
  - Providing information support to Customer Service Agents
  - Ensuring correct and up-to-date knowledge
  - Decreasing requirements to CSR skill level
- **iQ Learning Management System (iQ LMS)**
  - Radically reducing training duration
  - Initial & supporting training
  - Regular CSR evaluation & attestation
- **Contact Center Audit & Optimization Services**
  - Customer Service processed audit
  - Customer retention management
  - Contact Center Optimization

Based on the best industry practices, MASS Group provides:

- In-depth analysis of current customer relation management processes
- Strategies for customer relation management improvement
- Information and consulting services for both prospect and existing customers
- Cross-sale and up-sale management support
- Customer retention management, including
  - Passive customer retention on-line & off-line
  - Pro-active customer management
  - Customer satisfaction management
  - Customer win-back management

MASS Group has accumulated extensive telco industry experience in creating, upgrading and optimizing Contact Centers, including:

- Contact Center functions
- Contact center business processes
- Communication channels used
- Key performance indicators
- Call routing
- Software systems
- Etc.

- Independent, privately owned company with 10+ years of industry experience.
- Headquarters in Moscow (Russia), offices in Italy and Bulgaria
- Over 30+ projects successfully completed in several countries across the CIS, Western Europe and Middle East.
- Over 30+ qualified software engineers with extensive industry background.
- Key expertise areas:
  - Full-cycle development of J2EE and PHP/Drupal-based customer-specific web-enabled solutions for telco businesses
  - Full-cycle implementation of own and third-party BSS and OSS for telco businesses
  - Comprehensive 24/7 technical support of own and third-party solutions
  - BSS / OSS consulting projects for telco businesses



Tel. +7 495 225 8687

Fax +7 495 225 8500

[info@massmo.ru](mailto:info@massmo.ru)

General Director

Igor Garanin

Mob.: +7 909 900 7789

Skype: igaranin

[igaranin@massmo.ru](mailto:igaranin@massmo.ru)

Product Manager

Maxim Lapshinov

Mob.: +7 905 784 0285

Skype: max.lapshinov

[maxim.lapshinov@massmo.ru](mailto:maxim.lapshinov@massmo.ru)