

大客户管理系统 TelVIP@SureKAM

行业背景

目前，国内电信运营企业面临业务竞争加剧、ARPU 下降、客户消费要求多元化等诸多挑战，为此电信运营企业提出了“以客户为中心，以市场为导向，以效益为目标，以管理为基础”的战略方针；根据用户个性化的消费需求，积极推行业务与服务集成，提供多样化、层次化、个性化的服务解决方案，满足社会不同层次的信息通信需求。

同时，随着整体社会现代化水平的不断提高，大客户和消费者也逐渐开始分级，大客户的概念也广为接受。大客户的规模大，经营效益好，对服务和获取所需需求的要求也比较高，消费额和业务需求巨大，并逐渐在购买力和消费市场形成一支主力军。虽然大客户可能只占大客户总数 20% 甚至更少，但他们的消费额或提供的业务收入往往会达到总收入的 80% 甚或更多，因此通过建立大客户服务系统，为大客户提供个性化的、优质的售前、售中和售后服务，就愈发显得重要。

另外，由于电信运营企业业务的多样性、客户分布的地域广泛性、管理部门的多级性、现有客户信息不完整且在多个系统中不一致地分布等各种原因，使得加强客户服务特别是大客户服务变得异常困难。

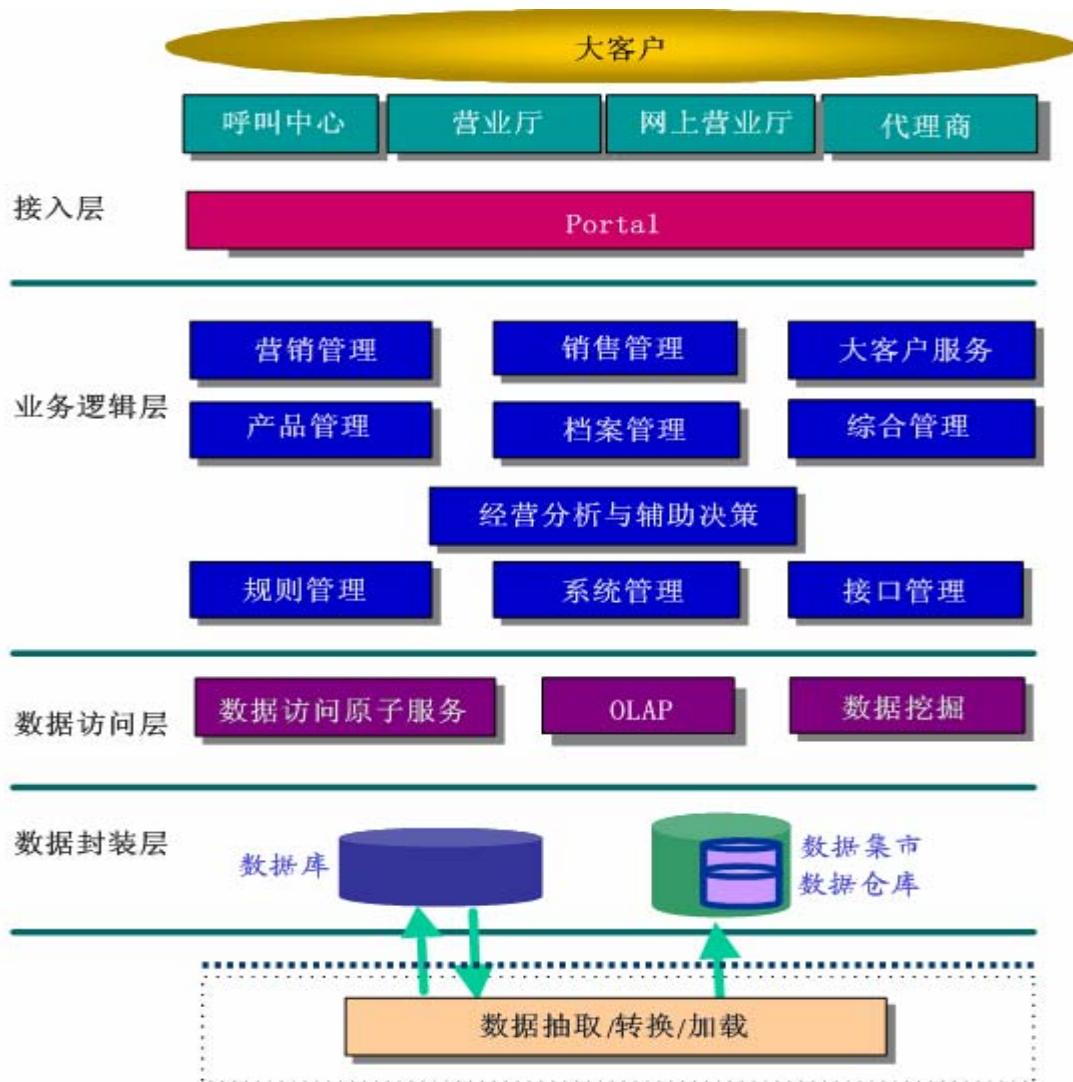
综述

正是基于以上原因，作为联信永益业务支撑系统（NGOSS@SureKAM）解决方案整体中的一个核心独立子系统，联信永益大客户管理系统（TelVIP@SureKAM）可以成为电信运营商快速响应市场瞬息万变的需求、及时准确掌握客户需求，在客户的争夺战中的有效利器。

根据电信市场的主要业务、市场及竞争对手情况，联信永益大客户管理系统（TelVIP@SureKAM）能帮助电信运营企业在客户的市场开拓、有关大客户的信息管理、客户服务及营销决策支持等方面进行综合处理。使得电信运营企业能够准确的掌握大客户的市场动态，充分了解对大客户的经营管理现状与服务质量水平，并能根据市场需求的变化及时调整营销策略。大客户管理系统的建成，将会为满足大客户更优质、更优先、更多样和更优惠的服务提供一套现代化的技术手段和科学化的管理手段，从而进一步提升电信运营企业在电信市场中的竞争能力。

系统架构

TelVIP@SureKAM 是联信永益为国内电信运营商提供的一套完整的大客户/客户关系管理解决方案，它参考了最新的国际上电信运营支撑系统研究成果，以 TOM、eTOM 和 BOSS 模型的有关原则、规范为指导思想，同时结合电信运营商的实际情况，采用了流行的与 NGOSS@SureKAM 同样的三层架构体系，其软件体系架构如图所示。



大客户管理系统采用基于 WEB 的 J2EE 体系结构，保证系统的高效运行、高可靠性运转、易于扩展升级、易于使用和零维护量的客户端。大大提高了系统性能，并降低维护人员及成本，节约投资；同时也扩大了信息共享的范围，使数据处理效率得到增强。

功能模块

开发大客户，留住大客户，提高大客户的忠诚度，就是大客户管理系统的主要目标。大客户是客户中的特殊群体，所以大客户管理系统除了享有一般客户所能享有的服务外，还应该享有与其贡献相符合的一些特殊服务。

大客户管理系统（TelVIP@SureKAM）功能模块示意图如下：

从功能模块上可以划分为面向业务运营的功能需求、面向信息管理的功能需求、面向经营决策的功能需求。



面向业务运营的功能模块是整个系统的基础，是大客户必须面对的。一站式客户服务管理是对大客户申请的各种业务，提供一站式的从业务受理到业务开通的整个过程。一站式账务管理为大客户提供个性化、差异化、多样化的账务功能，例如：格式化的账单，分类的财务接口数据等。

面向信息管理的功能模块，是为大客户服务人员开展大客户服务工作提供的有关管理功能，是对大客户信息资料的管理，竞争对手的资料管理，大客户的产品和套餐的管理，大客户的合同，文档，反馈意见等的管理等。

基于账务数据，服务数据，以及大客户资料，反馈意见等，系统进行统计分析辅助决策。大客户的使用特性，爱好，使用量，付款情况，使用时间等，都需要进行分析，分析结果作为决策的依据。

方案特点

- **方便的工作流管理**
将 workflow 管理技术引入到大客户管理系统中，实现了 workflow 的灵活定制和管理。用户可以通过 workflow 管理平台，方便地定制定单、工单的流转方向、流转时限，业务流程的变更可以轻松实现。同时，针对 workflow 的每一个节点，提供了动态监控和管理的功能。

基于 workflow 平台的自适应可配置的流程调度系统。

- 组件化设计
大客户系统包括一些预先定义的组件，这些组件可以进行标准化组合，并可以按照客户需求作进一步的调整。组件化的设计不但提高了软件的可重用性，而且将业务管理和服务逻辑封装到组件中，保证了大客户业务的独立性和良好的扩展性。
- 统一的数据库信息模型
形成统一的各类信息中心：客户信息模型、产品/业务信息模型、员工组织信息模型。
- 端到端的管理
具备统一的工作流平台，在定单流、工单、保障流、帐单流、CRM 管理流、SLA 管理流等方面实现了端到端的管理要求。
- 以客户为中心的个性化服务
引入客户、帐户、用户/服务、接入、产品、产品目录、帐目、帐期、套餐、资费、优惠规则、帐务关系、定制等概念，这些概念的引入明晰了客户与电信运营商之间的关系，为客户化的市场营销策略和客户管理奠定基础，支持客户积分计划和大客户管理子系统，实时为客户提供等级化、差别化和个性化的服务。
- 高开放性、可扩展性和安全性
便于新业务的增加以及原有业务新功能加强，以及保证系统的安全等等。
- 提供规范一致的接口
提供与企业信息门户 EIP、CRM、ERP、经营分析系统、统一消息平台 UMS/UC、宽带综合业务管理平台、综合计费帐务系统、资源管理系统等的接口。
- 着眼于下一步的企业应用集成(EAI)
迎合电信运营商全业务运营、全业务整合、全业务管理等业务发展的要求，为下一步进行企业应用集成 EAI 提供快捷的架构。

系统环境

TelVIP@SureKAM 系统采用 B/S 结构，用户端采用 Web 方式进行访问。

- 服务器端： Unix 平台等
- 数据库： Oracle/Sybase 等大型关系型数据库
- 客户端： Windows 9X/ XP/NT/2000/Me； Internet Explore 5.0 及以上

总结

- 系统整合客户的资源体系，将传统的营业厅服务体系得到的数据，融入到企业管理、产品设计、财务、人力资源等部门，实现企业运营效率的全面提高。
- 系统将原本分散的服务、营销、管理人员整合成围绕“客户需求”的强大团队，同时提供一个各部门共享的信息平台。
- 系统能优化企业的组织体系和职能架构，形成高效运行的管理系统和信息系统，加强开发、创新和营销电信产品的能力，从而为打造企业核心竞争能力提供有力的保障。