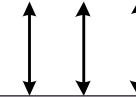
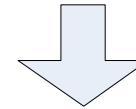
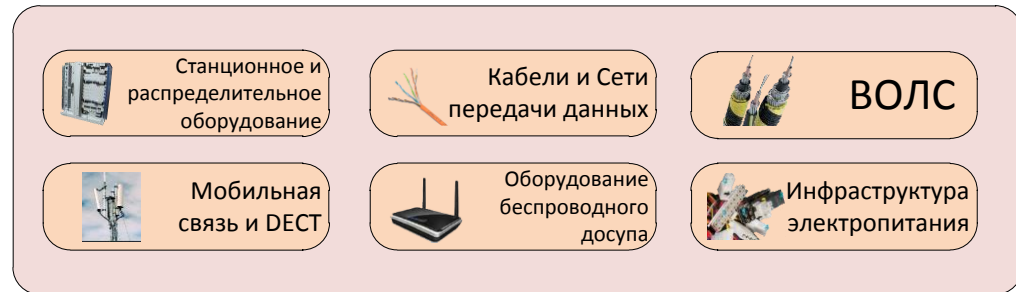


АРГУС-Технический Учет это система комплексной инвентаризации услуг и ресурсов Оператора связи.

Возможности системы:

- Поддержка всех технологий: ТфОП, xDSL, SDH, FTTx, MPLS, HFC, WiFi, WiMax и др.
- Учет объектов сети и паспортизация оборудования
- Автоматический подбор технических данных
- Связь физических и логических ресурсов
- Отображение объектов на карте
- Широкие возможности работы с объектами,



АРГУС-ТУ

Поддерживаемые стандарты



International
Telecommunication
Union

ITU-T G.805, G.809



SID, Framework (NGOSS), eTOM 9.0,



A GLOBAL INITIATIVE

TAM

Network Resource Model (NRM),



LTE Advanced

Возможности учета

- Учет разных по природе коммуникационных услуг:
 - Канальные, с установлением соединения
 - Точка-точка
 - Пакетные, без установления соединения
 - Точка-точка (Потоки)
 - Многоточие (Сети)
- Учет инкапсуляции каналов
 - IP – MPLS – Ethernet – DWDM – Длина волны – Волокно
- Поддержка рекомендации ITU-T G.805

Технологии, для которых разработаны шаблоны учета

- Канальные
 - С логическим каналообразованием:
 - PDH, SDH, MPLS, T-MPLS
 - С физическим канало-образованием
 - Медь, PON, AON, xWDM, радио-релейные линии
- Пакетные
 - IP, Ethernet, ATM

Стойки

Фасад BackPlane (Неизвестное шасси)

- Посадочное место: 6 ()
 - Заглушка
- Посадочное место: 5 ()
 - Fan (Cooler)
- Посадочное место: 4 ()
 - GE Card (Плата портов СПД)
 - Панель: 1
 - Порт СПД: 8 (1GE)
 - Порт СПД: 1 (1GE)
 - Порт СПД: 6 (1GE)
 - Порт СПД: 2 (1GE)
 - Порт СПД: 3 (1GE)
 - Порт СПД: 4 (1GE)
 - Порт СПД: 5 (1GE)
 - Порт СПД: 7 (1GE)
- Посадочное место: 3 ()
 - ADSL2+ CARD_2 (Плата портов xDSL)
 - Порты xDSL: Порты ADSL2+ (C) - 1
- Посадочное место: 2 ()
 - ADSL2+ CARD_3 (Плата портов xDSL)
 - Порты xDSL: Порты ADSL2+ (C) - 1
- Посадочное место: 1 ()
 - ADSL2+ CARD_1 (Плата портов xDSL)
 - Порты xDSL: Порты ADSL2+ (C) - 1

Инспектор

GE Card (Плата портов СПД)

Эксплуатация

Способ регистрации	Вручную
Дата регистрации	26.04.2010
Дата ввода в эксплуат	Не задано
Фирма изготовитель	Не задано
Идентификация\Название	GE Card (Плата портов СПД)
	Город г, Нижние Сланцы Г
Класс	2
Сущность	Плата портов СПД
Идентификация	
Название	GE Card
Физическое устройство	Zyxel_299_1 ()
Посадочное место	4
Адрес	
Статус эксплуатации	Активирован
Инвентарный номер	
Расположение	BackPlane (Неизвестное шасси)
Глобальный идентификатор	37712960

Структура оборудования

- BackPlane (Неизвестное шасси)
 - ADSL2+ CARD_1 (Плата портов xDSL)
 - Порты ADSL2+ (C) - 1
 - ADSL2+ CARD_3 (Плата портов xDSL)
 - Порты ADSL2+ (C) - 1
 - ADSL2+ CARD_2 (Плата портов xDSL)
 - Порты ADSL2+ (C) - 1
 - GE Card (Плата портов СПД)
 - 1 (1GE)
 - 2 (1GE)
 - 3 (1GE)
 - 4 (1GE)
 - 5 (1GE)
 - 6 (1GE)
 - 7 (1GE)
 - 8 (1GE)

Показать инспектор

Нанести/утвердить

Не отображать

Отменить

Общие сведения

Изменение техсостояния

Лист нагрузки ОКУ

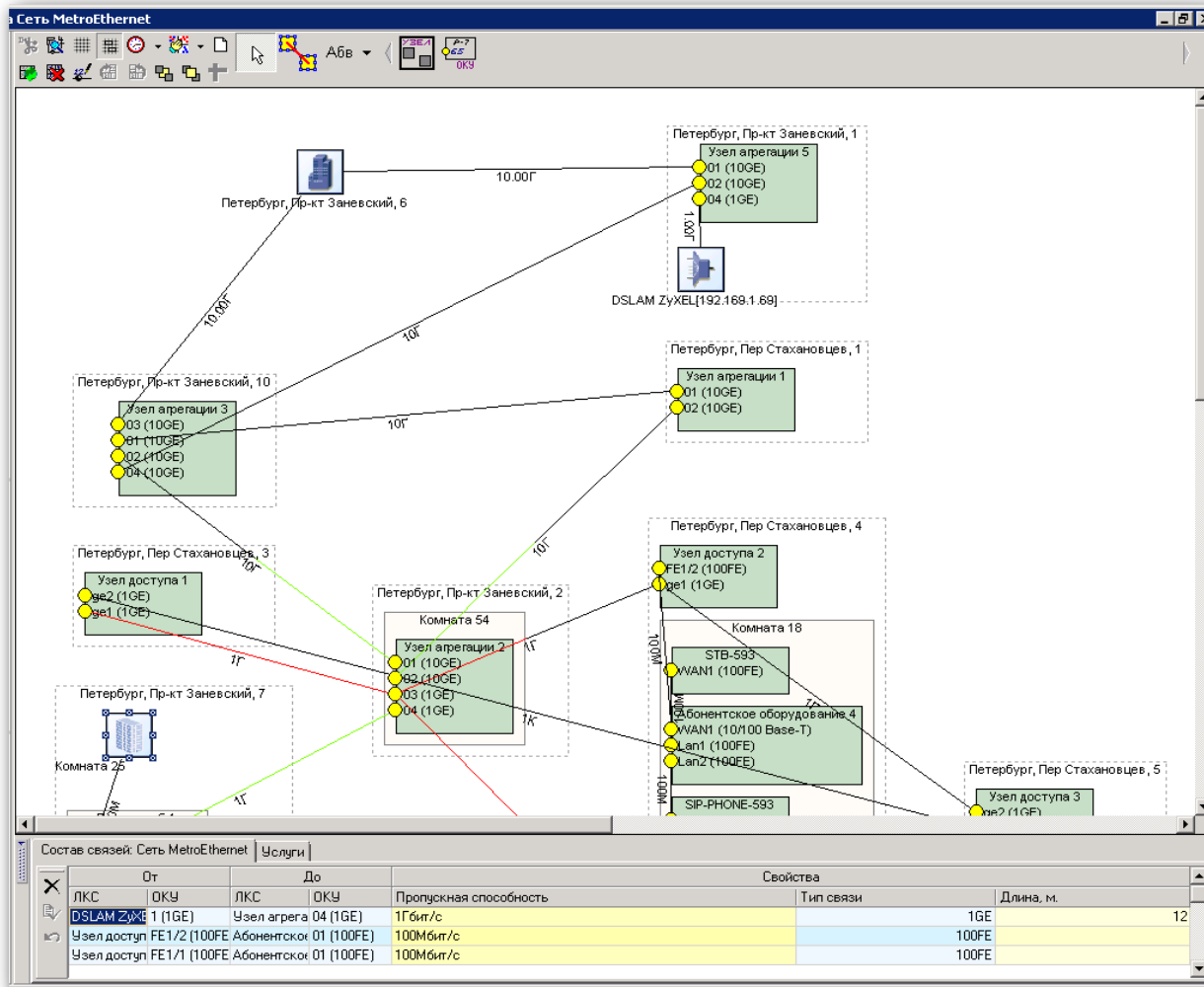
Подключения

Удаление техсостояния

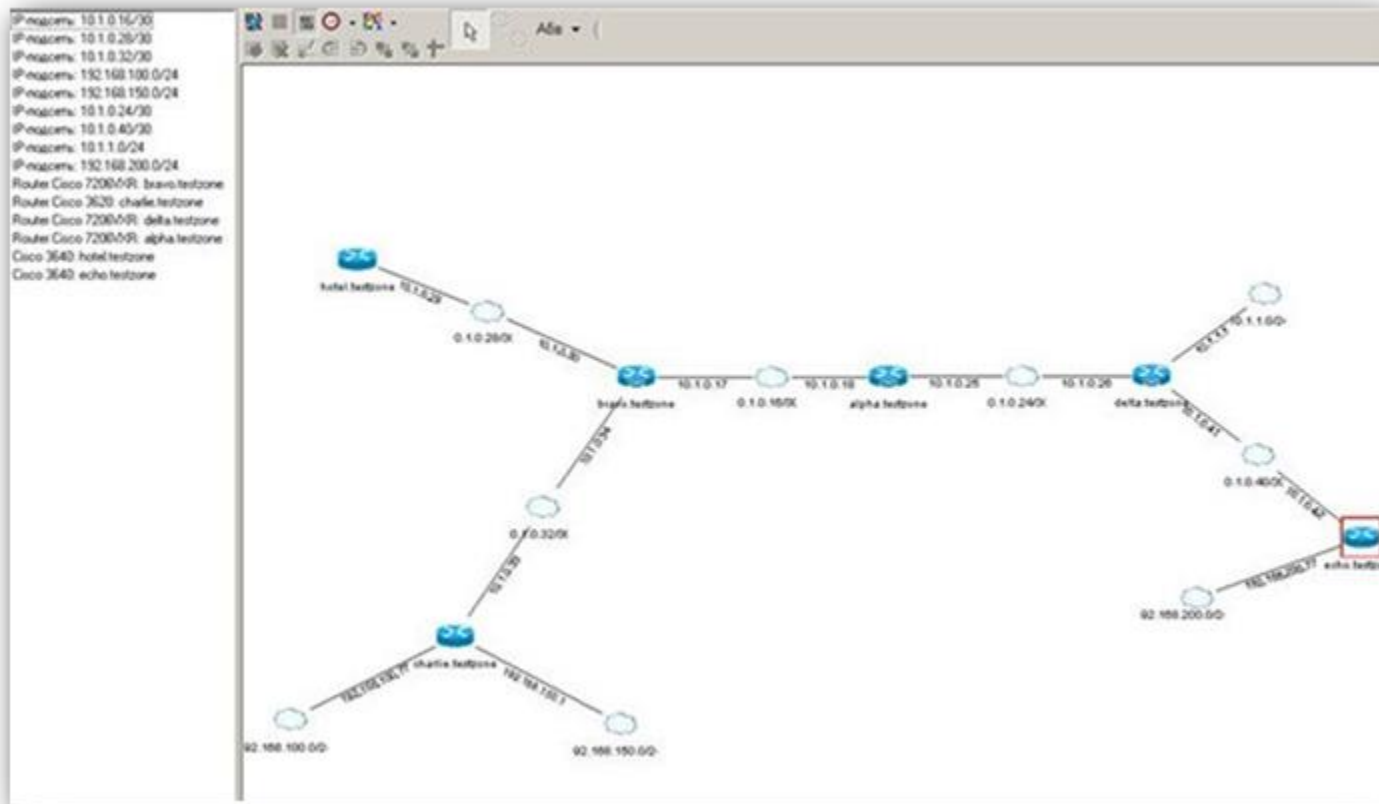
Зарегистрировать связь

СИРИУС. Изменить состояние порта

Пропускная способность

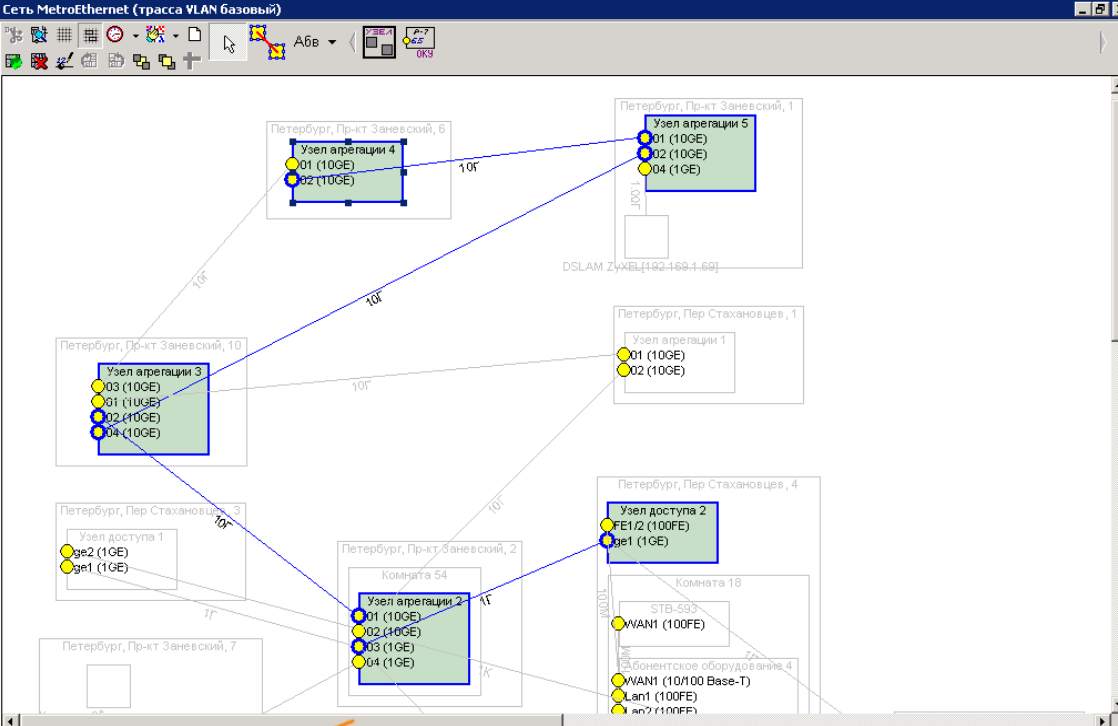


Схемы



Маршруты

Сеть MetroEthernet (трасса VLAN базовый)



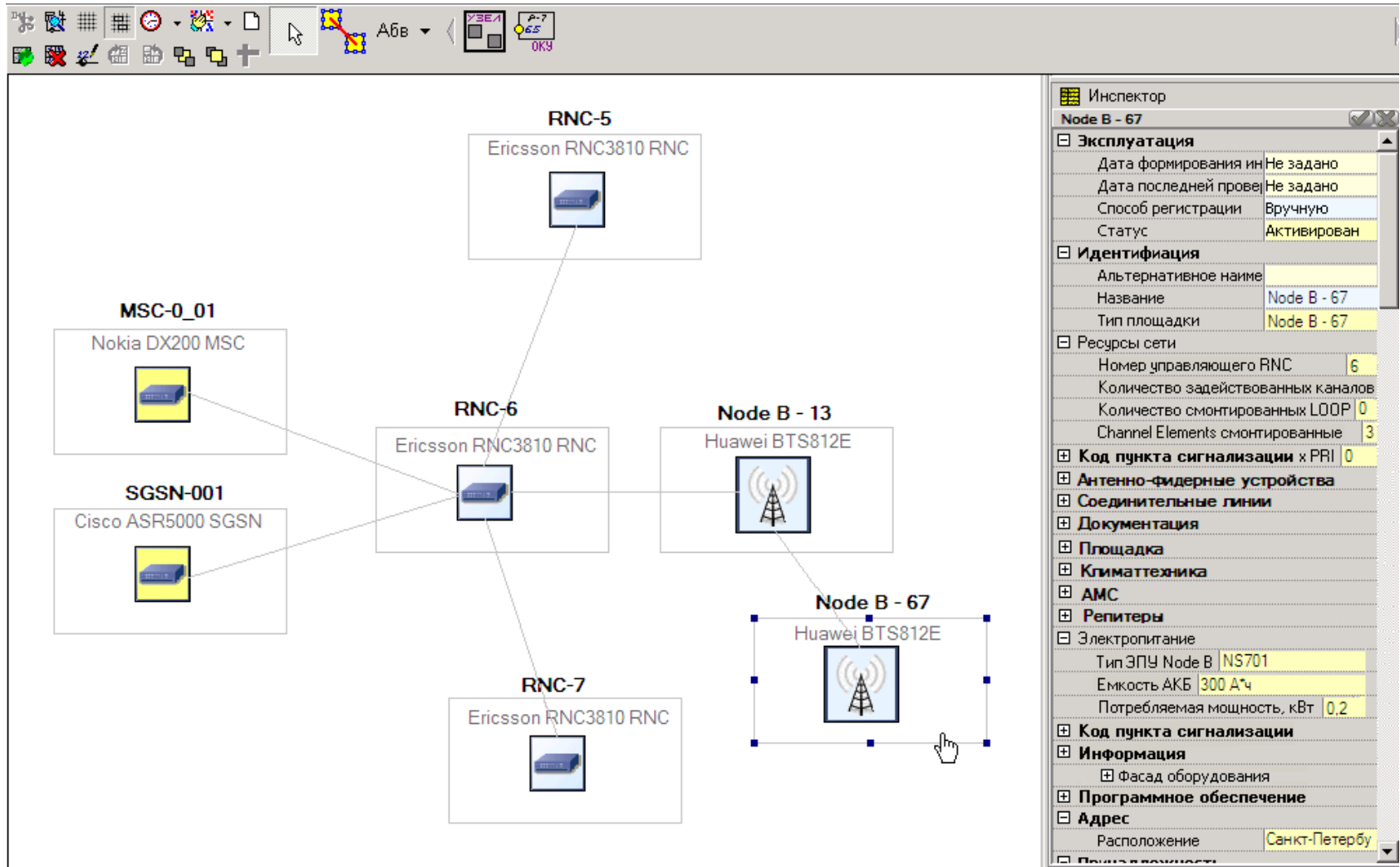
Состав связей: Сеть MetroEthernet Услуги

Принадлежность	Идентификация			Дополнительная информация							
	Оператор связи	Регион	Тип услуги	Наименование услуги	Базовая услуга	Тип использования	Тип линии	Тип подключения	Тип спецключения	Тип нагрузки	Ст
ГЧЭС	Петербург	Доступ к сети	VLAN базовый		Не задано	Не задано	Не задано	ШПД	Не задано		
ГЧЭС	Петербург	Доступ к сети	VLAN351647			Общий	Цифровая	Отдельный ШПД		Основной	
ГЧЭС	Петербург	Доступ к сети	СПД593-<login>			Не задано	Не задано	Не задано	ШПД	Основной	

Настройки фильтрации

Сетевая схема

Топология



Картография

The screenshot displays a software interface for radio network mapping. The main window shows a map with numerous blue hatched coverage areas for various Base Transceiver Stations (BTS). The interface includes a toolbar at the top, a navigation pane on the left, and a detailed configuration panel for a selected antenna.

Навигатор | ВОЛС | IP | FTTx | СнБ | NI

Выбранные объекты

- Антенна базовой станции
- Антенна базовой станции
- Сайт-Azia
- Антенна базовой станции
- Антенна базовой станции
- Антенна базовой станции
- Антенна базовой станции
- Антенна базовой станции
- Антенна базовой станции
- Tcell

Антенна базовой станции

Марка антенны	Не задано
Коэффициент усиления	
Радиус, м.	
Вертикальная диаграм	9
Горизонтальная диагр	65
Азимут, град	350
Высота подвеса антен	18
Высота подвеса антен	
Возможность электрич	Не задано
Электрический угол н	2
Механический угол на	4

Идентификация

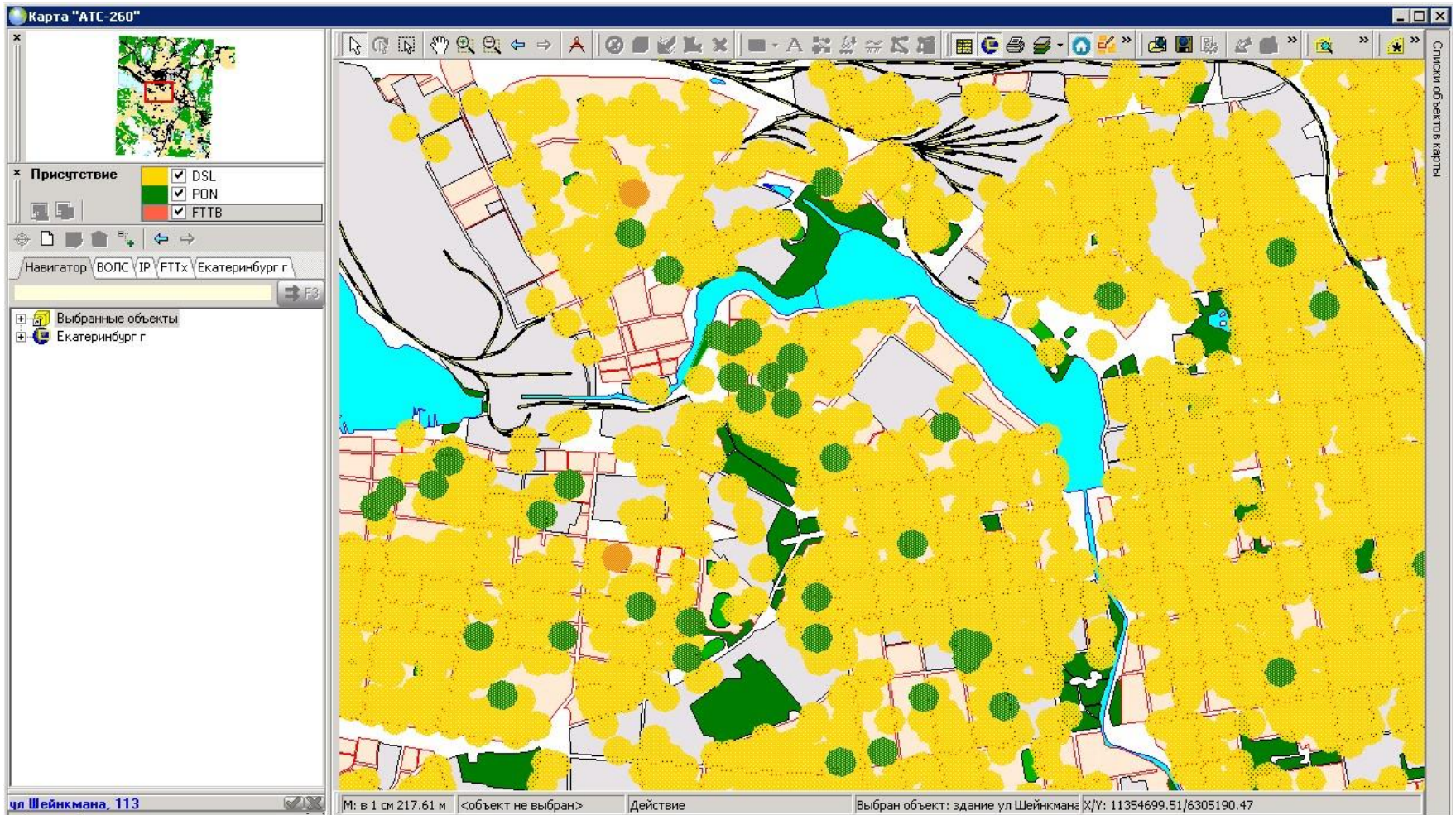
Название	Антенна БС - 37
Антенно-мачтовое соор	
Базовая станция	BTS - Staryl_Gorc
Инвентарный номер	

Параметры волновода

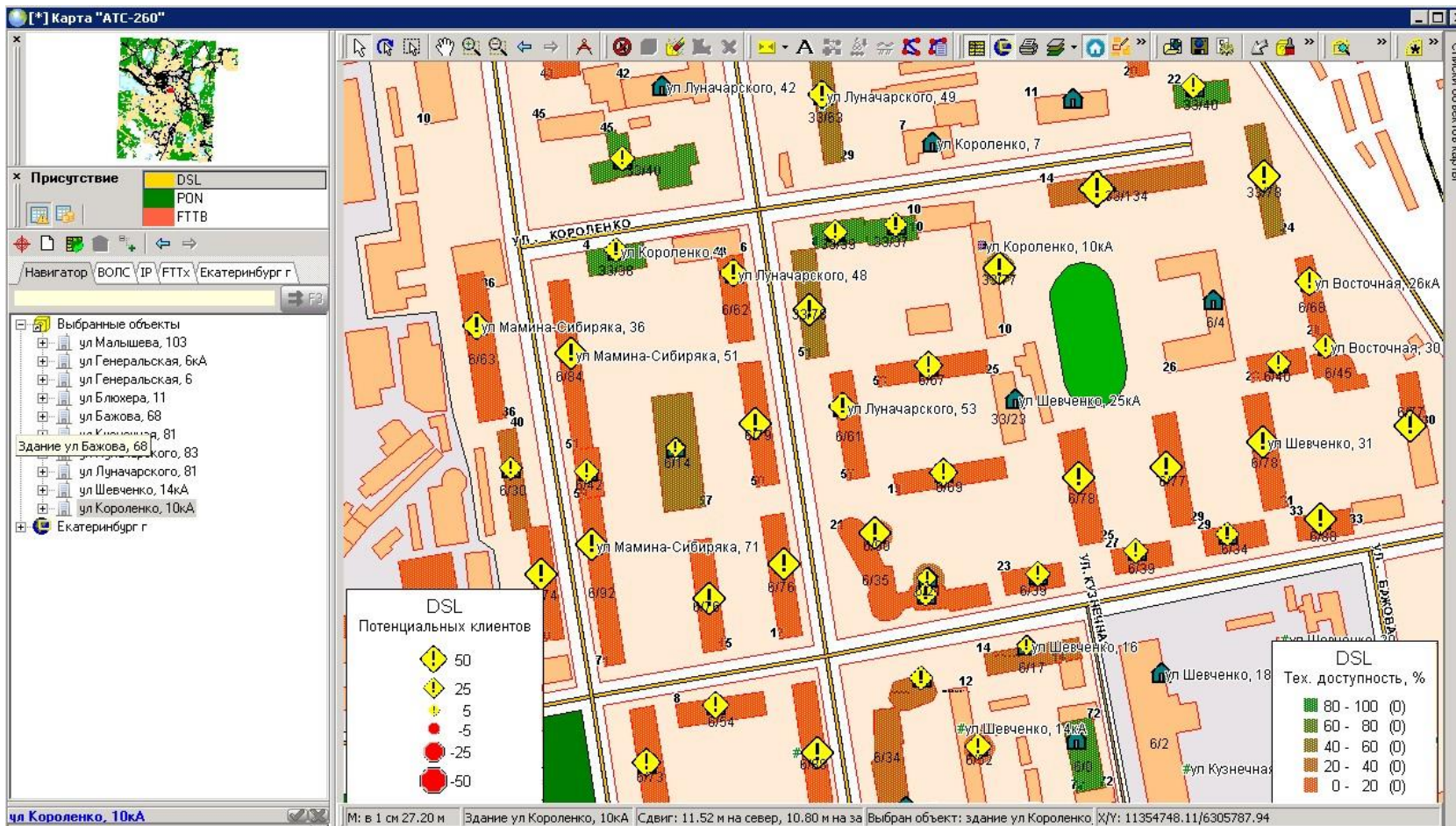
Тип	Не задано
Длина, м	
Затухание, Дб	

Map labels include: BTS - Chashma, BTS - Obistat_dcs, BTS - 27mkr_dcs, BTS - Office, BTS - 33mkr, BTS - Azia34_dcs, BTS - 20kvartal_dcs, BTS - Shkola22_dcs, Сайт_19mkr, BTS - Poliklinika5_dcs, BTS - 13mkr_2, BTS - 13mkr, BTS - 18mkr_dcs, BTS - 12mkr_dcs, BTS - 12mkr_3, BTS - Centrl_Krasoti_dcs, BTS - 8mkr, BTS - Sano_dcs, BTS - SAMO_dcs, BTS - Torgmash_dcs, BTS - Sebzor_dcs, BTS - Pahtakor_dcs, BTS - Yava_dcs, BTS - Soycha, BTS - Rahmon_Nabiev, BTS - Telekom, Детский городок, BTS - Det.poliklinika_dcs, BTS - Ranchishanbe, BTS - Ozoda_dcs, BTS - Azia, BTS - Ekhsn_dcs, BSC - 1, Сайт_3mkr3G, Сайт_Bofanda, Сайт_Sugd_Gaz.

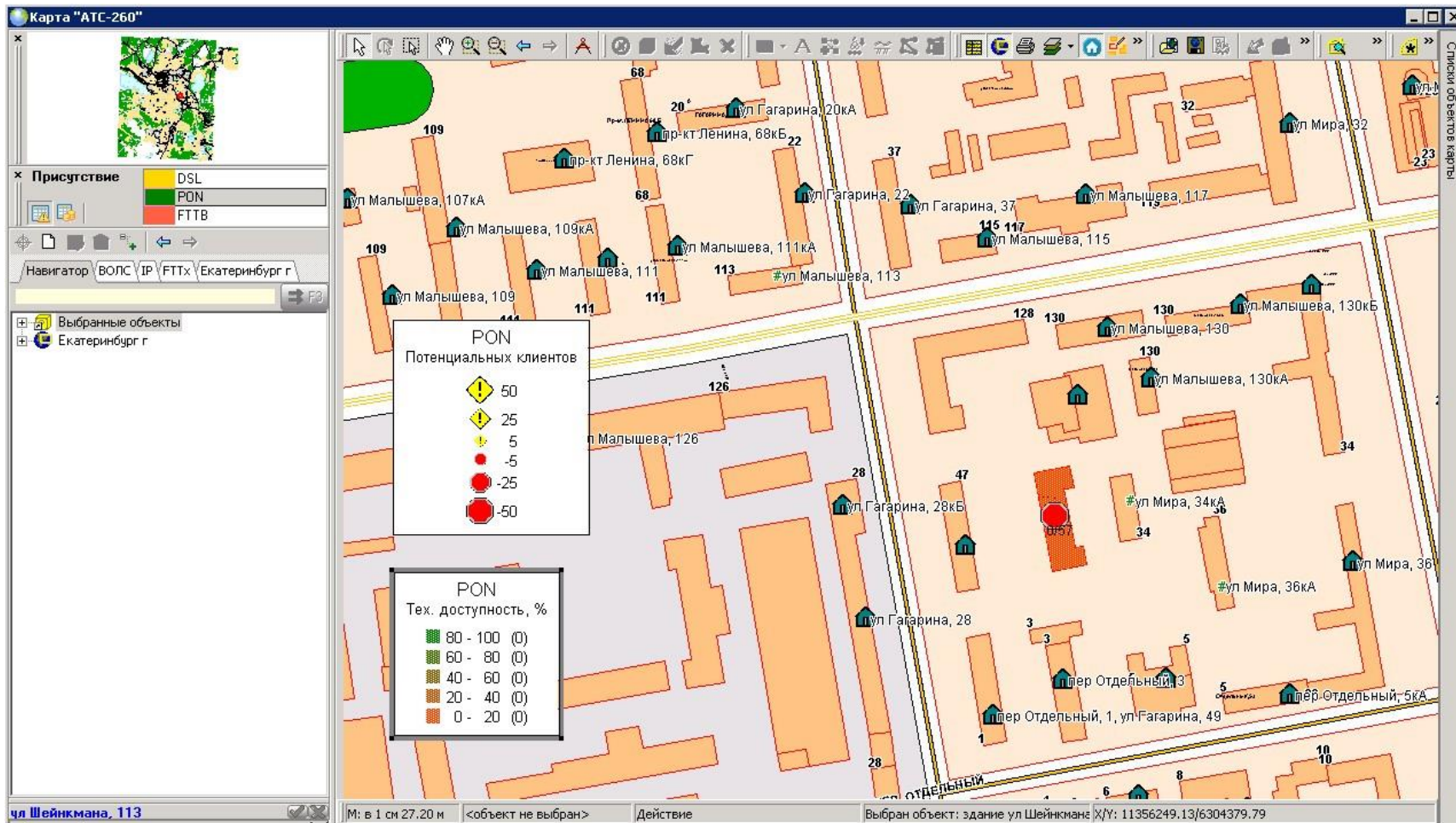
Зона покрытия технологиями доступа



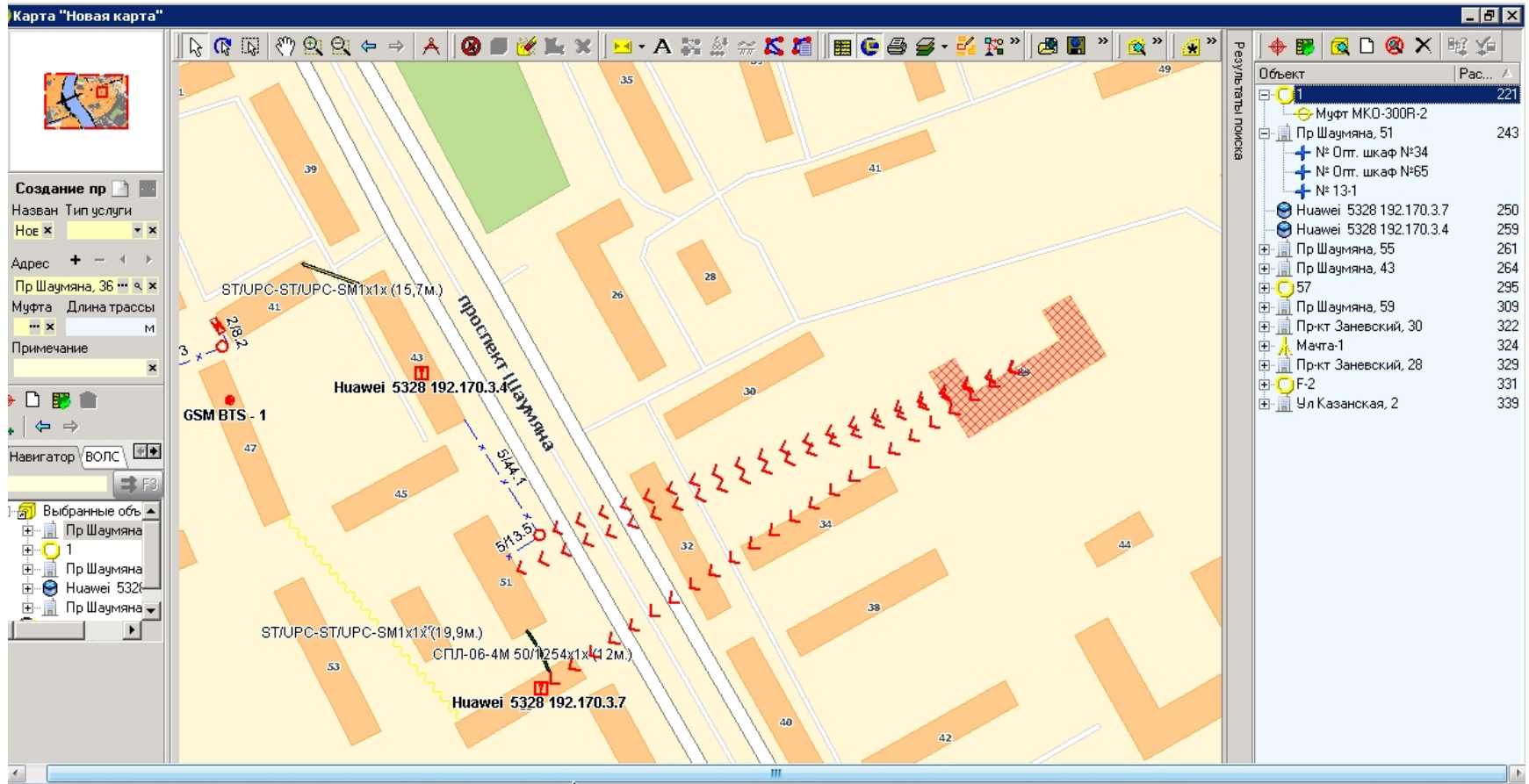
Отображение ограниченной тех. возможности предоставления услуги



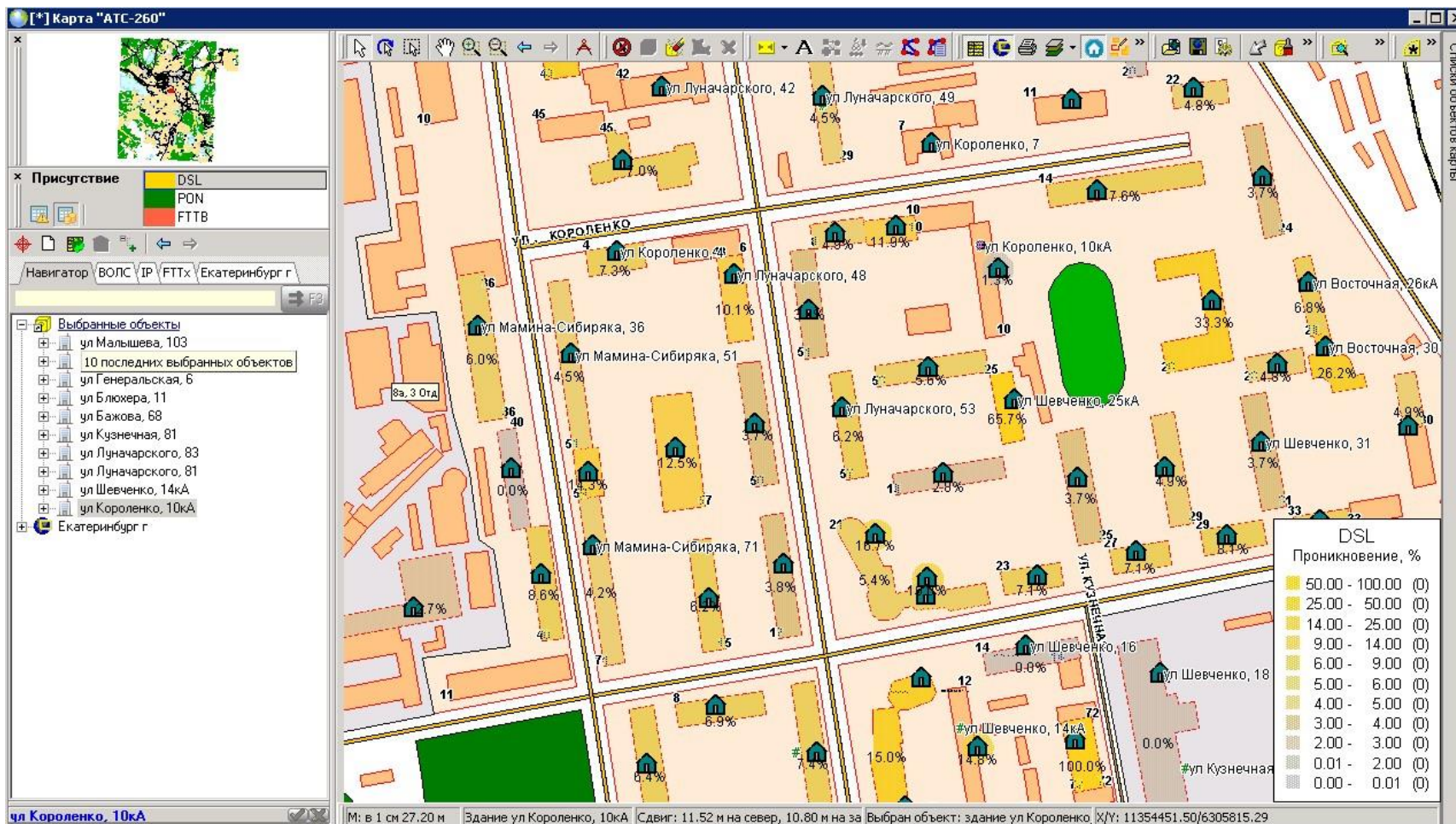
Отображение отсутствия тех. возможности подключения услуги



Поиск кратчайшей точки включения нового дома (продолжение)



Плотность предоставляемых услуг



Паспорт дома

[] Расположение квартир в доме

[-] Идентификация

Название
Ростелеком, Астраханская обл, Астрахань г, ул Абрикосовая, 22к1 ×

Район
Северный р-н ×

Улица
Ростелеком, Астраханская обл, Астрахань г, ул Абрикосовая ×

№ Здания
22 ×

Корпус
1 ×

Количество этажей
5 : ×

Количество подъездов
4 : ×

Наличие договора с УК

Примечание
1-ый подъезд - кодовый замок ×

[-] Положение

Широта
0 : ° 0 : ' 0 : " ×

Долгота
0 : ° 0 : ' 0 : " ×

[-] Эксплуатация

Дата регистрации
07.05.2008 ×

Дата ввода в эксплуатацию
17.03.2009 ×

Тип здания
панельный ×

Назначение (2 буквы)
жл ×

На балансе ×

Группировка: Нет По зоне обслуживания По расположению

№	Под.	Этаж	Крыло	КРТ
Кв. 25	3	3		
Кв. 26	3	3		

9	29	20	39	19	40
10	30				

7	17	27	18	37	38
8		28			

5	15	25	35		
6	16	26	36		

3	13	23	33		
4	14	24	34		

1	11	22	31	21	
2	12		32		

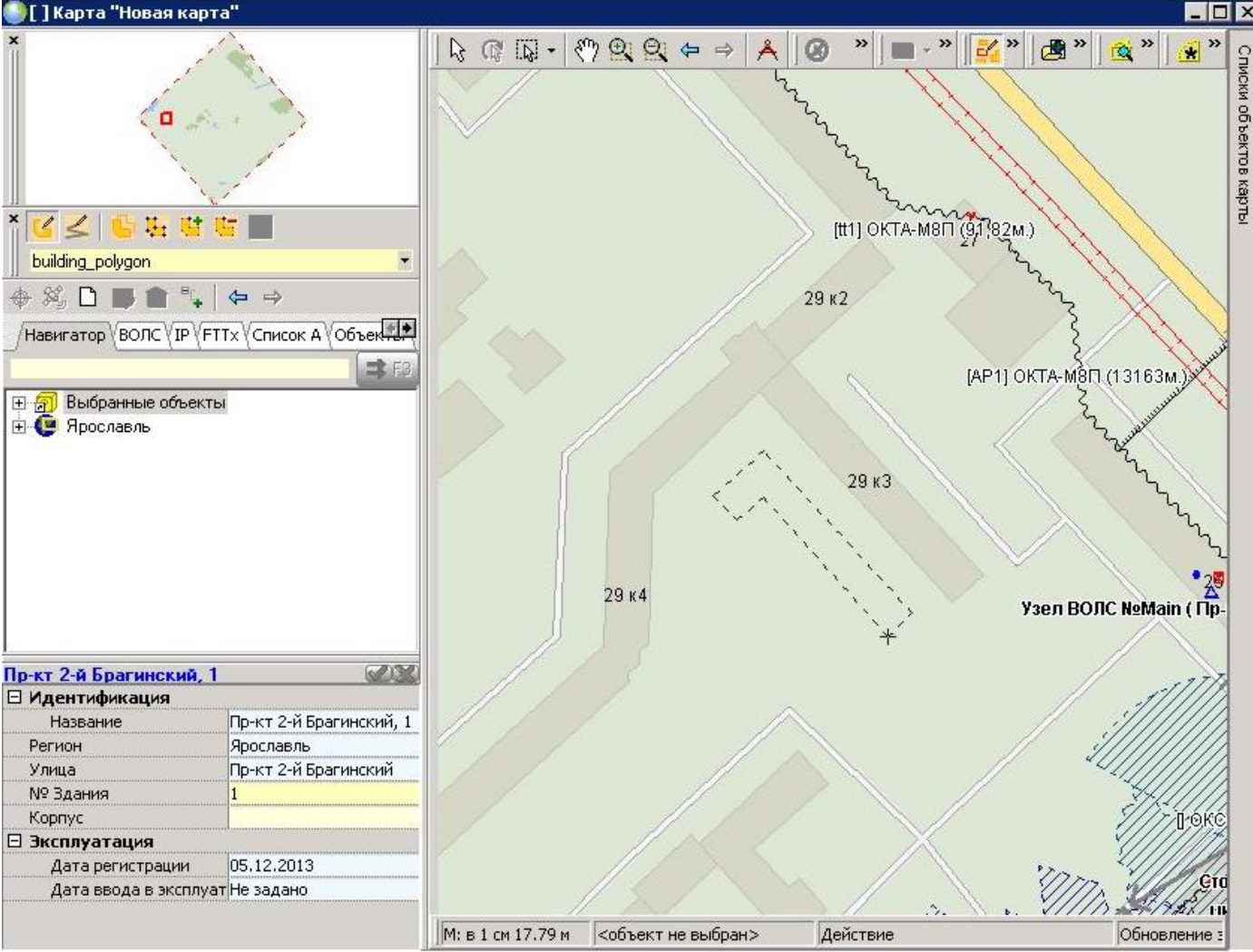
Обновить
Отменить изменения
Сохранить изменения
Добавить диапазон номеров квартир
Удалить диапазон номеров квартир
Автоматическое заполнение подъезда и этажа

Вы авторизованы как: developer

Выход



Редактирование карты



Карта "Новая карта"

building_polygon

Навигатор ВОЛС IP FTTx Список A Объекты

Выбранные объекты
Ярославль

Пр-кт 2-й Брагинский, 1

Идентификация












Название	Пр-кт 2-й Брагинский, 1
Регион	Ярославль
Улица	Пр-кт 2-й Брагинский
№ Здания	1
Корпус	

Эксплуатация

Дата регистрации	05.12.2013
Дата ввода в эксплуата	Не задано

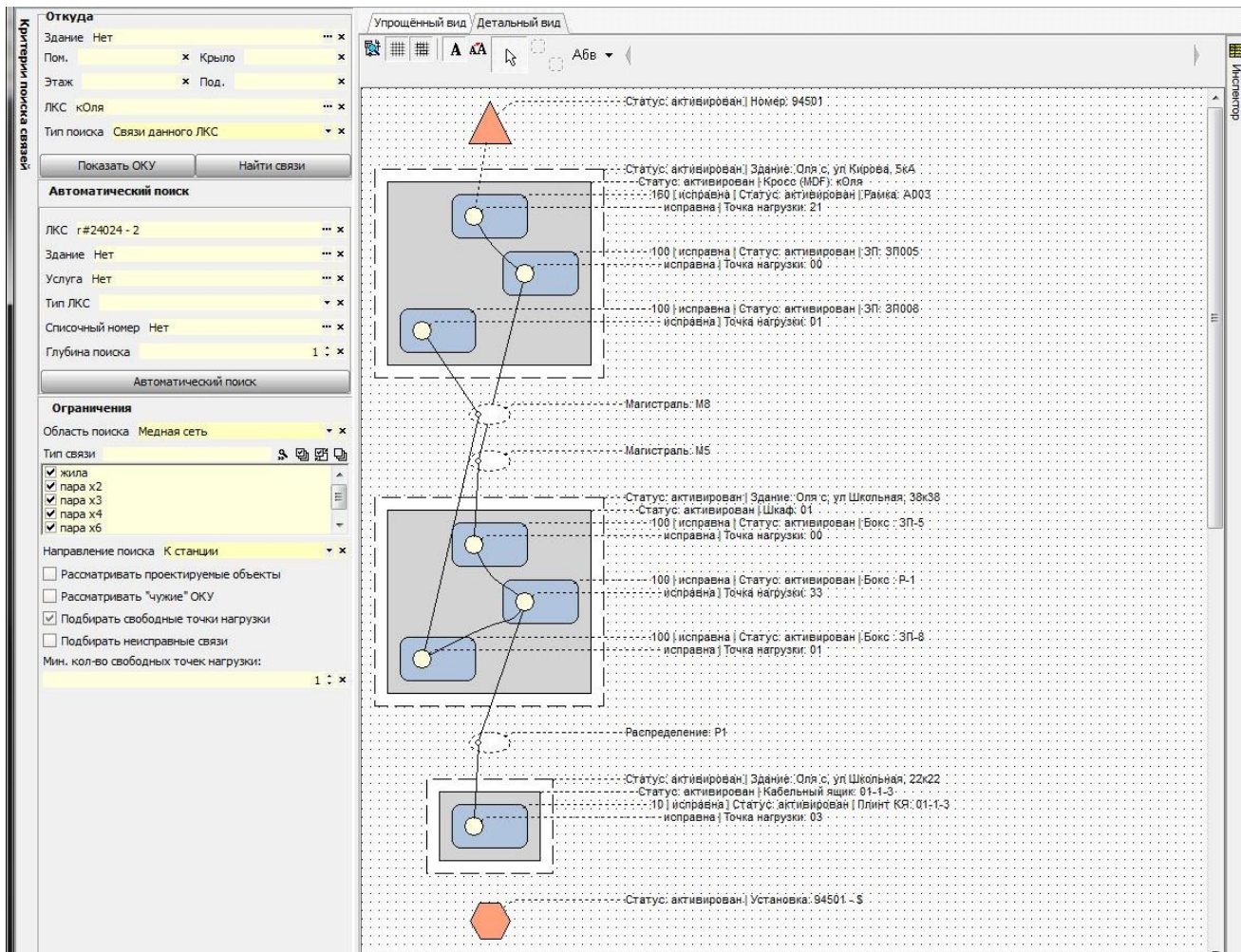
М: в 1 см 17.79 м <объект не выбран> Действие Обновление :

Автогенерация списка работ

ЛКС	ОКУ/Муфта	Кабель А	Модуль А	Точка/волокно А	Операция
№ RLL-FRS4\$	FDP 1			1	 Сварка уже есть
1-6\$	Муфт GJS-6005-1-1	[] ОКС-М1Т-10-0,36-16	1 (Белый)	3 (Желтый)	 Создать сварку
1-7\$	Муфт МКО-300R-1-2	[] ОКС-М1Т-10-0,36-16	1 (Белый)	1 (Красный)	 Сварка уже есть
№ уаг11\$	FDP 1	[] ОКС-М1Т-10-0,36-16	1 (Белый)	1 (Красный)	 Сварка уже есть
2-3\$	Муфт GJS-6005-1-3	[] ОККО-10-02-0,36-8	1 (Белый)	3 (Желтый)	 Переварка
3-6	Муфт GJS-6005-1-main\$\$	[AP-5] ОКС-М1Т-10-0,36-16	1 (Белый)	13 (Салатовый)	 Сварка уже есть
3-2\$	Муфт GJS-6005-1-5\$\$	[K1] ОККО-10-02-0,36-8	1 (Белый)	2 (Оранжевый)	 Сварка уже есть
№ уаг6\$	FDP 1	[K2] ОКСТМ-10-01-0,22-4	1 (Белый)	4 (Синий)	 Сварка уже есть
Стойка-6-2\$	Муфт МКО-300R-23	[] ОККО-10-02-0,36-8	1 (Белый)	1 (Красный)	 Сварка уже есть
Стойка-8-1\$	Муфт GJS-6005-12A	[K4] ОКС-М1Т-10-0,36-16	1 (Белый)	1 (Красный)	 Сварка уже есть
№ уаг3\$	FDP 1	[K5] ОККО-10-02-0,36-32	1 (Красный)	17 (Красный)	 Сварка уже есть

Точка/волокно Б	Модуль Б	Кабель Б
3 (Желтый)	1 (Белый)	[] ОКС-М1Т-10-0,36-16
1 (Красный)	1 (Белый)	[] ОКС-М1Т-10-0,36-16
1 (Красный)	1 (Белый)	[] ОКС-М1Т-10-0,36-16
3 (Желтый)	1 (Белый)	[] ОККО-10-02-0,36-8
13 (Салатовый)	1 (Белый)	[AP-5] ОКС-М1Т-10-0,36-16
2 (Оранжевый)	1 (Белый)	[K1] ОККО-10-02-0,36-8
4 (Синий)	1 (Белый)	[K2] ОКСТМ-10-01-0,22-4
1 (Красный)	1 (Белый)	[] ОККО-10-02-0,36-8
1 (Красный)	1 (Белый)	[K4] ОКС-М1Т-10-0,36-16
17 (Красный)	1 (Красный)	[K5] ОККО-10-02-0,36-32
5		

Автогенерация списка работ



The screenshot displays the ARGUS-ТУ software interface for network management. The main window shows a network diagram with nodes and connections. The interface is divided into several sections:

- Откуда (From):** Filters for task name, location, floor, LKS, and search type.
- Автоматический поиск (Automatic search):** Filters for LKS number, task name, service, LKS type, list number, and search depth.
- Ограничения (Restrictions):** Filters for search area, connection type, and search direction.

The network diagram shows a central node connected to several peripheral nodes. The nodes are labeled with their status, location, and other details. The list of generated work items is as follows:

- Статус: активирован | Номер: 94501
- Статус: активирован | Здание: Оля с, ул Кирова, 56А
- Статус: активирован | Кросс (МФ): Юля
- 150 | исправна | Статус: активирован | Рамка: А003
- исправна | Точка нагрузки: 21
- 100 | исправна | Статус: активирован | ЗП: ЗР005
- исправна | Точка нагрузки: 00
- 100 | исправна | Статус: активирован | ЗП: ЗР008
- исправна | Точка нагрузки: 01
- Магистраль: М8
- Магистраль: М5
- Статус: активирован | Здание: Оля с, ул Школьная, 38к38
- Статус: активирован | Шкаф: 01
- 100 | исправна | Статус: активирован | Бокс : ЗП-5
- исправна | Точка нагрузки: 00
- 100 | исправна | Статус: активирован | Бокс : Р-1
- исправна | Точка нагрузки: 33
- 100 | исправна | Статус: активирован | Бокс : ЗП-8
- исправна | Точка нагрузки: 01
- Распределение: Р1
- Статус: активирован | Здание: Оля с, ул Школьная, 22к22
- Статус: активирован | Кабельный ящик: 01-1-3
- 10 | исправна | Статус: активирован | Плонт КВ: 01-1-3
- исправна | Точка нагрузки: 03
- Статус: активирован | Установка: 94501-5

АРГУС Абонентский Отдел Fulfillment

Система Аргус-АО

Автоматизация взаимодействия Оператора связи со своими клиентами

Реализация процессов областей Fulfillment и CRM карты eTOM

Поддержка OSS/I для интеграции с другими приложениями



Функционал системы АО

Функционал системы АО



Продажи



Обслуживание клиентов



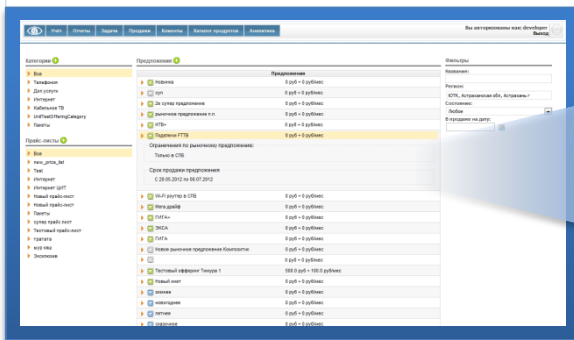
Взаимоотношения с клиентами



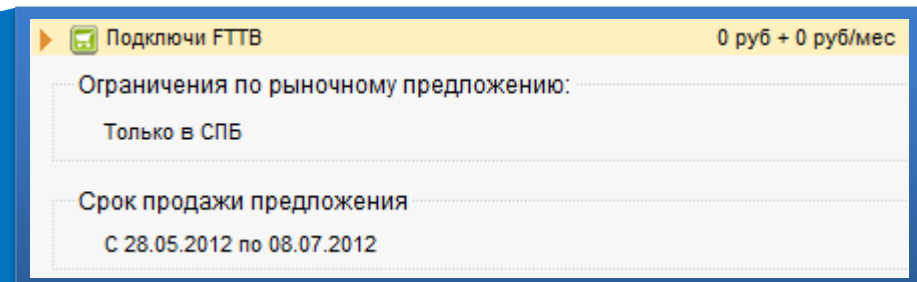
Обработка документов

Коммерческие предложения

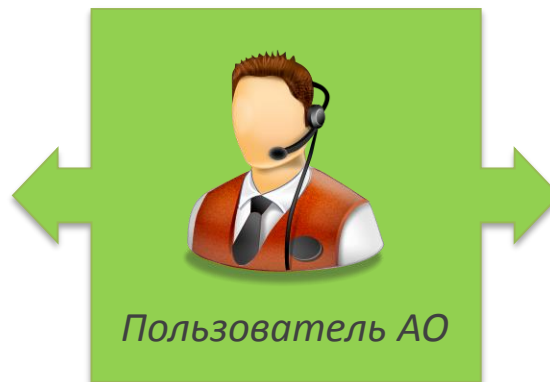
Каталог продуктов



Коммерческое предложение



- **Управление продуктами, услугами, скидками, маркетинговыми акциями**
- **Учет связей между продуктами и услугами**



Пользователь АО

- **Создание коммерческих предложений на основе существующих**
- **Быстрый просмотр деталей текущих акций**

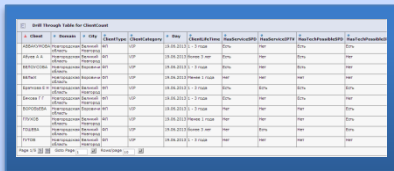
Процессы продаж

Call Center



&

Выборки клиентов



№	Имя	Телефон	Адрес	Статус	Дата	Комментарий	Действия
1	Иванов И.И.	8123 4567 890	ул. Ленина, 10	Актив	2023-10-27		
2	Петров П.П.	9876 5432 109	пр. Мира, 5	Актив	2023-10-28		
3	Сидоров С.С.	0987 6543 210	бульв. Гагарина, 15	Актив	2023-10-29		
4	Климов К.К.	1234 5678 901	ул. Советская, 20	Актив	2023-10-30		
5	Васильев В.В.	2345 6789 012	ул. Пушкина, 25	Актив	2023-10-31		



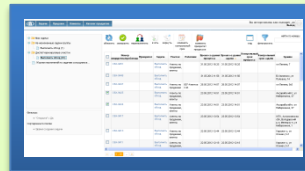
Обзвоны
Телемаркетинг

Рекламные агенты



&

Листы обходов



№	Имя	Телефон	Адрес	Статус	Дата	Комментарий	Действия
1	Иванов И.И.	8123 4567 890	ул. Ленина, 10	Актив	2023-10-27		
2	Петров П.П.	9876 5432 109	пр. Мира, 5	Актив	2023-10-28		
3	Сидоров С.С.	0987 6543 210	бульв. Гагарина, 15	Актив	2023-10-29		
4	Климов К.К.	1234 5678 901	ул. Советская, 20	Актив	2023-10-30		
5	Васильев В.В.	2345 6789 012	ул. Пушкина, 25	Актив	2023-10-31		



Обходы

Дилерская сеть



&

АО для дилеров



№	Имя	Телефон	Адрес	Статус	Дата	Комментарий	Действия
1	Иванов И.И.	8123 4567 890	ул. Ленина, 10	Актив	2023-10-27		
2	Петров П.П.	9876 5432 109	пр. Мира, 5	Актив	2023-10-28		
3	Сидоров С.С.	0987 6543 210	бульв. Гагарина, 15	Актив	2023-10-29		
4	Климов К.К.	1234 5678 901	ул. Советская, 20	Актив	2023-10-30		
5	Васильев В.В.	2345 6789 012	ул. Пушкина, 25	Актив	2023-10-31		



Дистанционные
продажи

Обход адресов

Задача:
Обход
адресов

Паспорт дома Ул Мира, 1кА

Количество этажей: Информация о доме: вход со двора

Количество подъездов:

Количество квартир:

Есть договор с УК:

Конкуренты +

Конкурентов, работающих по зданию, не обнаружено

Продажи +

Количество подключенных квартир: 0

Количество квартир, по которым есть заявки: 0

Последний обход:

Услуги, по которым имеется техническая возможность подключения +

Тип услуги	Дата	Сотрудник
✗ Телефон	31.05.2012	19658245-Скворцов Е.Н.
✗ IPTV	31.05.2012	19658245-Скворцов Е.Н.
✗ Доступ к сети передачи данных	31.05.2012	19658245-Скворцов Е.Н.

Документы +

Прикрепленных документов нет

Квартиры

№ квартиры	Продукт	Примечание
1		
2		
3		
4		
5		

Агент: планирование
обхода

Руководитель:
отслеживание
выполнения



Контроль эффективности

Задача:
Контроль
КРІ



Модуль
статистики



Аргус-АО



**Статистика
эффективности
работы**



По каждому оператору

Количество / %
обработанных заявок и др.



По монтажникам и бригадам

Количество / %
закрытых нарядов и др.



Интенсивность продаж

По периодам,
по продавцам и др.

Функционал системы АО



Продажи



Обслуживание клиентов



Взаимоотношения с клиентами



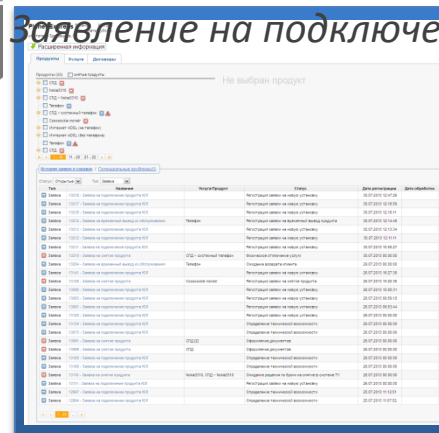
Обработка документов

Регистрация заявок

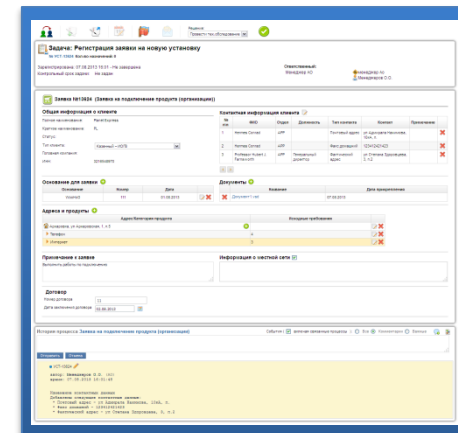
Задача:
Зарегистрировать
заявку клиента



Заявление на подключение продукта



№ заявки	Имя клиента	Назначение	Статус	Дата создания	Дата обновления
1001	Иванов Иван Иванович	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 10:00	01.01.2015 10:00
1002	Петров Петр Петрович	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 10:05	01.01.2015 10:05
1003	Сидоров Сергей Сергеевич	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 10:10	01.01.2015 10:10
1004	Смирнов Алексей Александрович	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 10:15	01.01.2015 10:15
1005	Соколов Дмитрий Дмитриевич	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 10:20	01.01.2015 10:20
1006	Толкачев Владимир Владимирович	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 10:25	01.01.2015 10:25
1007	Федотов Александр Александрович	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 10:30	01.01.2015 10:30
1008	Харьков Евгений Евгеньевич	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 10:35	01.01.2015 10:35
1009	Цыганов Николай Николаевич	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 10:40	01.01.2015 10:40
1010	Чайков Павел Павлович	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 10:45	01.01.2015 10:45
1011	Шаров Роман Романович	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 10:50	01.01.2015 10:50
1012	Шестаков Андрей Андреевич	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 10:55	01.01.2015 10:55
1013	Щеголов Михаил Михайлович	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 11:00	01.01.2015 11:00
1014	Юрьев Алексей Алексеевич	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 11:05	01.01.2015 11:05
1015	Якушев Евгений Евгеньевич	Подключение услуги	В работе	01.01.2015 11:10	01.01.2015 11:10



Заявка на подключение продукта (размещение)

Общая информация о клиенте

Имя: Иванов Иван Иванович

Адрес: ул. Ленина, д. 100

Контактная информация

Телефон: +7 800 100 1000

Электронная почта: ivanov@argus.ru

Основания для заявки

Тип заявки: Подключение услуги

Дата создания: 01.01.2015 10:00

Статус: В работе

Детали

Услуга: Интернет-услуга



БД клиентов
Аргус-АО



Карточка клиента

- Клиент
- Адрес
- История обращений
- Подключенные услуги, ресурсы
- Договор SLA
- Др. данные



Заявка на подключение

- Данные клиента
- Основания заявки
- Документы
- Адреса, продукты
- Примечания, история
- Др. данные

Проверка тех.возможности

Задача:
Проверить
ТВ

Создание наряда

Тип наряда

- ОТВ - Определение ТВ
- ОТВП - Определение ТВ по работам
- АРпДУ - Анализ работ по дополнительным услугам
- ОТВдПКДР - Определение ТВ для проведения крупных доп.работ
- ОВПА - Определение возможности подключения арендованных
- ТОП - Техническое обследование площадки
- ОТВпЭ - Определение ТВ по электропитанию**
- ОНОНС - Определение наличия оборудования на складе
- ОНОСП - Определение наличия свободных портов
- ОНОСН - Определение наличия свободной нумерации

Создать наряд Отмена



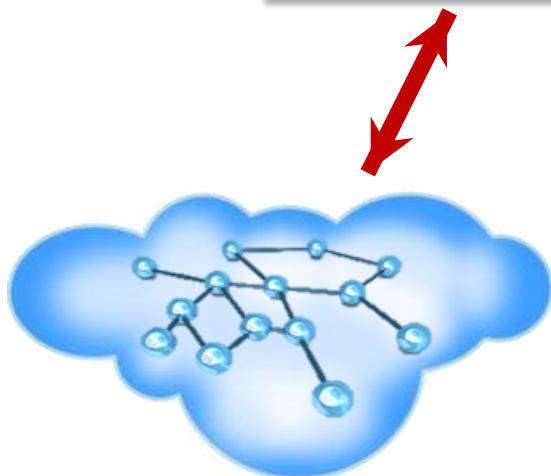
Наличие ТВ

Адреса и продукты

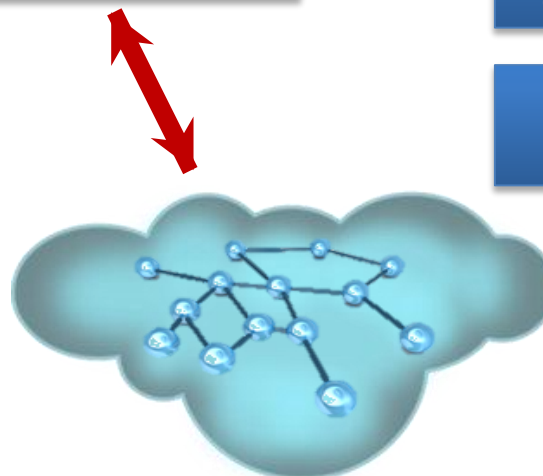
Адрес/Категория продукта	Исходные требования	Техническая возможность	
Архаровка, ул Архаровская, 1, п.5			
Телефон	4	4	
Телефон (кратко)	4	4	✔ ✘
Интернет	3	3	
Интернет FTTH (подробно)	3	3	✔ ✘

*Использование
инфраструктуры
сторонних Операторов*

*Ведение очередей
на подключение*



Сеть Оператора



Арендованные каналы связи

Перенос продукта

Задача:
Перенос на
новый адрес



Дополнительные услуги

Задача:
Оказать
доп. услуги



Клиент

Запросы на
оказание ДВО



**Станционные
услуги**

- Удаленное программирование
- Изменение категории номера
- Виртуальный номер
- Другие услуги



**Телематические
услуги**

- Изменение параметров выделенных каналов
- Хостинг
- Предоставление доменов и IP-адресов
- Другие услуги



**Аналитические
услуги**


- Предоставление отчетов, документов
- Выдача справок
- Переоформление услуг
- И другие


Приостановка обслуживания

Задача:
На время вывести
из эксплуатации

Добавить
заявление
клиента

Указать период
отказа от
эксплуатации

 **Заявка №13214 (Заявка на временный вывод из обслуживания)**

Общая информация о клиенте **Контактная информация клиента** 



Полное наименование: Planet Express Не выбрано ни одного контакта

Краткое наименование: PL

Статус:


Тип клиента:

Головная компания:


Основание для заявки  **Документы** 


Оснований для заявки не выбрано Прикрепленных документов нет

Адреса и продукты

Адрес/Категория продукта	Количество
 Архаровка, ул Архаровская, 1, п.5	
▶ Телефон	4
▶ Интернет	3

Примечание к заявке **Вывести на срок**





Отключение продуктов

Задача:
Отключить
продукт



Заявка на
отключение



Адреса и продукты

Адрес/Категория продукта		Количество
ул Адмирала Нахимова, 100, п.5		
▶ Интернет		
▶ Интернет ADSL (на телефон) (кратко)		1
▶ Интернет ADSL (на телефон) (БР264335605_264336276_403) (кратко)		1
БР264335605_264336276_403 (Телефон БР264335605_264336276_2):-	Ресурсы (раскрыть)	

Примечание к заявке
Клиент хочет отказаться от продукта

Причины отключения

- Низкая скорость
- Высокие цены
- Продукт больше не используется
- Плохая техническая поддержка

Варианты причин
отказа



Массовое
отключение/
включение



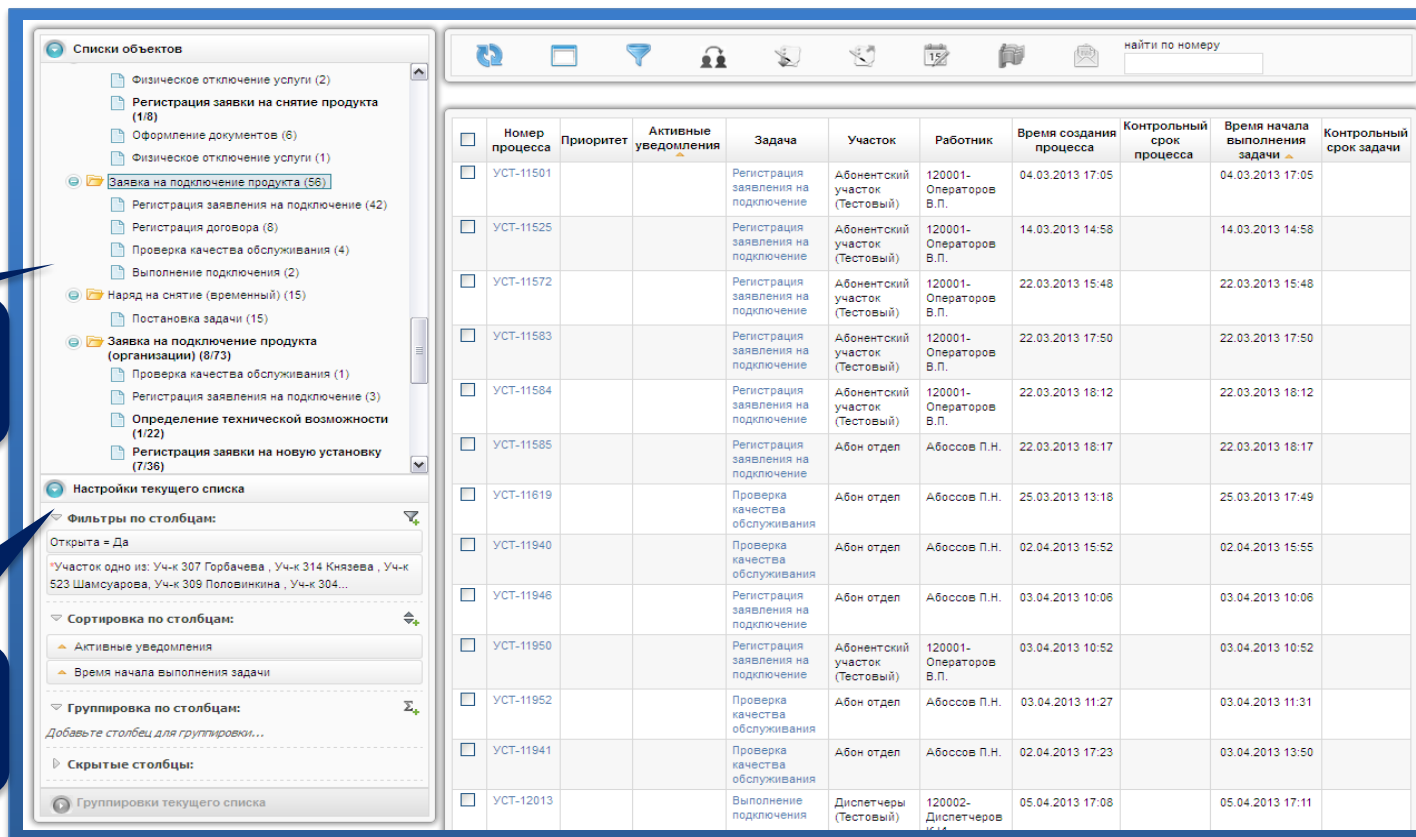
- Единовременное подключение организаций, филиалов
- Массовое отключение за неуплату (по данным биллинга)
- Подбор по критериям (период, диапазоны значений и проч.)

Списки задач

Задача:
Проверить
состояние дел

Контроль и анализ
выполнения задач

Настройка вида и
полноты списка



The screenshot shows the 'Списки объектов' (Object Lists) interface. The left sidebar contains a tree view of task categories, with 'Заявка на подключение продукта (58)' selected. Below it are 'Настройки текущего списка' (Current List Settings) including filters, sorting, and grouping options. The main area displays a table of tasks with the following columns: 'Номер процесса' (Process Number), 'Приоритет' (Priority), 'Активные уведомления' (Active Notifications), 'Задача' (Task), 'Участок' (Area), 'Работник' (Employee), 'Время создания процесса' (Process Creation Time), 'Контрольный срок процесса' (Process Control Deadline), 'Время начала выполнения задачи' (Task Start Time), and 'Контрольный срок задачи' (Task Control Deadline).

Номер процесса	Приоритет	Активные уведомления	Задача	Участок	Работник	Время создания процесса	Контрольный срок процесса	Время начала выполнения задачи	Контрольный срок задачи
УСТ-11501			Регистрация заявления на снятие подключения	Абонентский участок (Тестовый)	120001-Операторов В.П.	04.03.2013 17:05		04.03.2013 17:05	
УСТ-11525			Регистрация заявления на подключение	Абонентский участок (Тестовый)	120001-Операторов В.П.	14.03.2013 14:58		14.03.2013 14:58	
УСТ-11572			Регистрация заявления на подключение	Абонентский участок (Тестовый)	120001-Операторов В.П.	22.03.2013 15:48		22.03.2013 15:48	
УСТ-11583			Регистрация заявления на подключение	Абонентский участок (Тестовый)	120001-Операторов В.П.	22.03.2013 17:50		22.03.2013 17:50	
УСТ-11584			Регистрация заявления на подключение	Абонентский участок (Тестовый)	120001-Операторов В.П.	22.03.2013 18:12		22.03.2013 18:12	
УСТ-11585			Регистрация заявления на подключение	Абон отдел	Абоссов П.Н.	22.03.2013 18:17		22.03.2013 18:17	
УСТ-11619			Проверка качества обслуживания	Абон отдел	Абоссов П.Н.	25.03.2013 13:18		25.03.2013 17:49	
УСТ-11940			Проверка качества обслуживания	Абон отдел	Абоссов П.Н.	02.04.2013 15:52		02.04.2013 15:55	
УСТ-11946			Регистрация заявления на подключение	Абон отдел	Абоссов П.Н.	03.04.2013 10:06		03.04.2013 10:06	
УСТ-11950			Регистрация заявления на подключение	Абонентский участок (Тестовый)	120001-Операторов В.П.	03.04.2013 10:52		03.04.2013 10:52	
УСТ-11952			Проверка качества обслуживания	Абон отдел	Абоссов П.Н.	03.04.2013 11:27		03.04.2013 11:31	
УСТ-11941			Проверка качества обслуживания	Абон отдел	Абоссов П.Н.	02.04.2013 17:23		03.04.2013 13:50	
УСТ-12013			Выполнение подключения	Диспетчеры (Тестовый)	120002-Диспетчеров	05.04.2013 17:08		05.04.2013 17:11	

Редактор процессов

Разработаны общеупотребительные сценарии заказов на услуги

Телефония

VoIP

Доступ в интернет

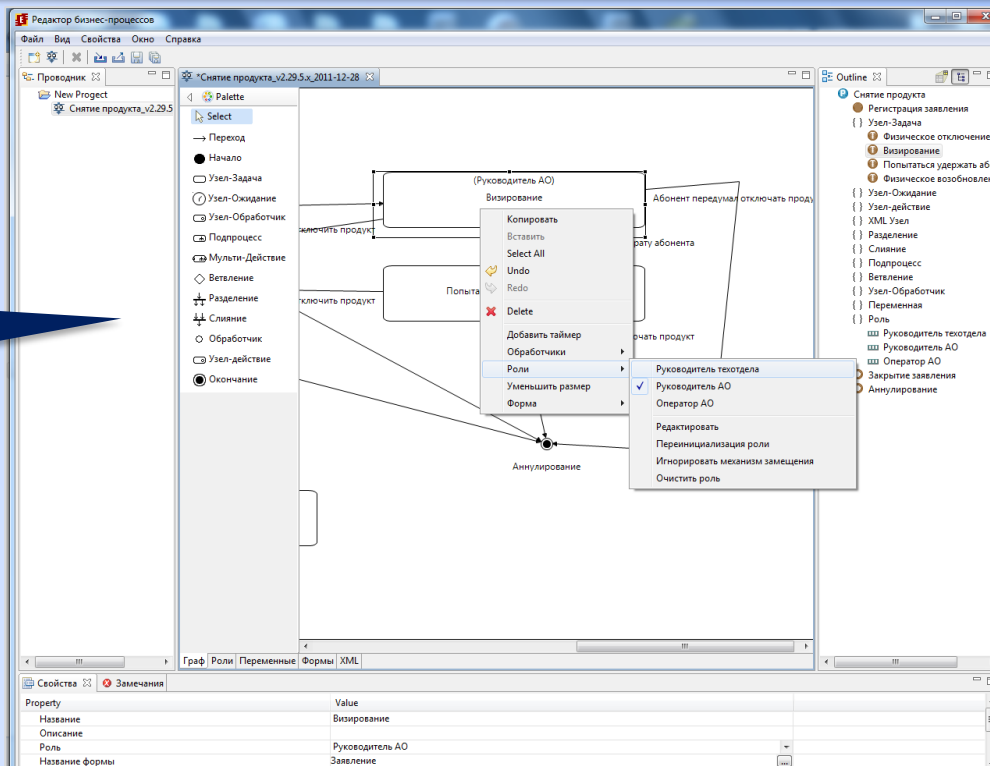
IP-TV

Др. технологии

Редактор процессов

*Гибкая настройка
бизнес-логики,
потоков работ*

*Не требует
вмешательства
разработчиков*



Функционал системы АО



Продажи



Обслуживание клиентов

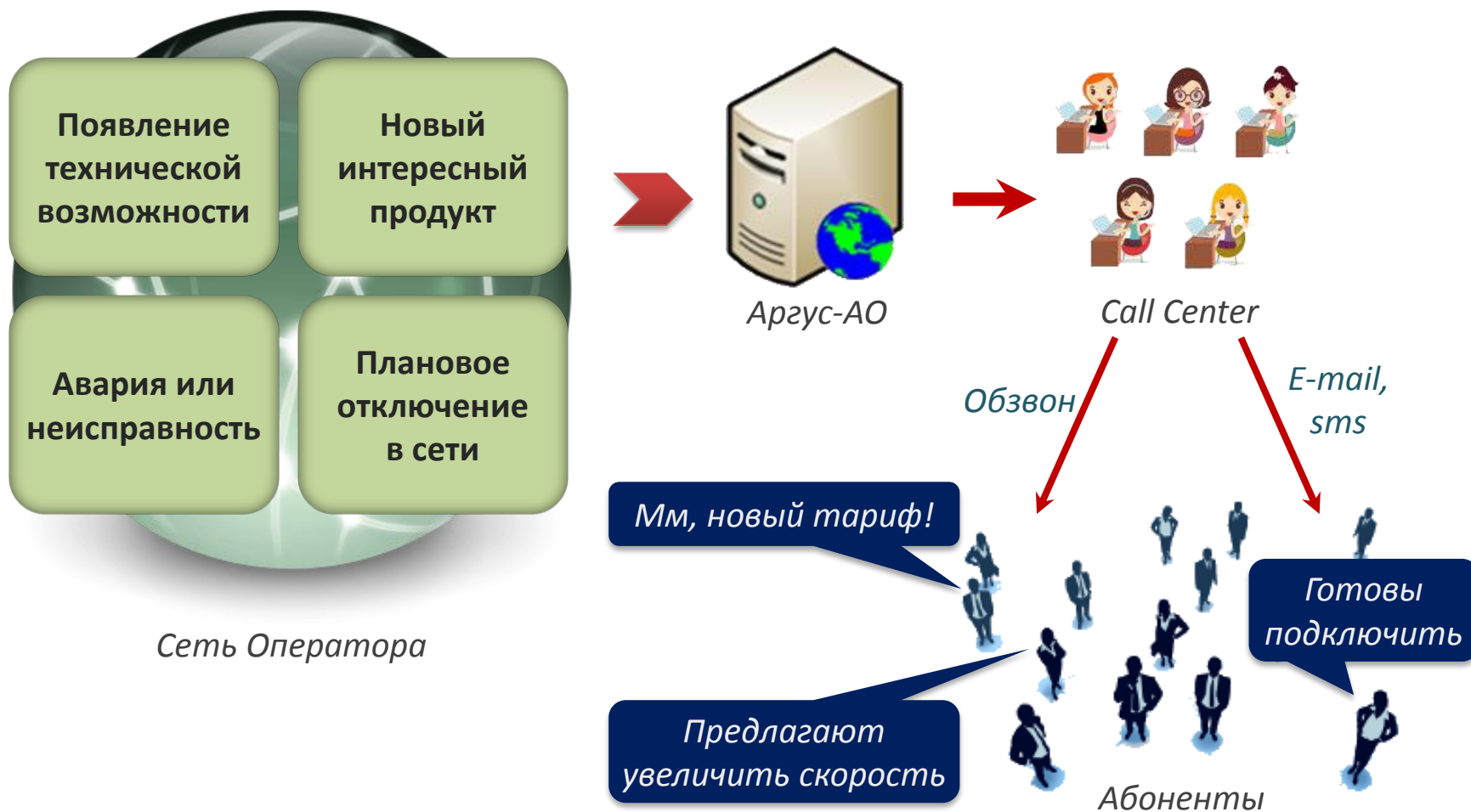


Взаимоотношения с клиентами



Обработка документов

Информирование клиентов



Выдача справок



Регистрация справки

Регион:
РФ, Санкт-Петербург г

Тип услуги:

- Телефон
- Прямой провод
- Соединительная линия
- Охрана кабеля
- VPN
- Проводное вещание
- Канал СПД

Тип справки:

- СпрТар - Справка по тарифам ПриЗ
- СпрЗАб - Справка по заявлению абонента
- СпрСчет - Справка о состоянии счета
- СпрПрод - Справка о предложениях на продукты

Комментарий к справке:

Регистрировать справку Отмена



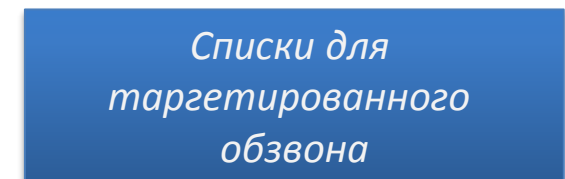
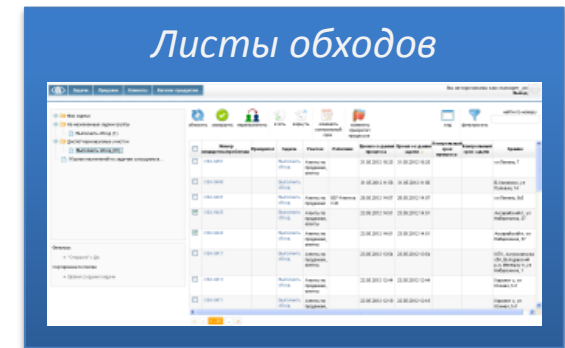
Ведется статистика выданных справок

Работа с потенциальными клиентами

Данные обходов
Данные обзвонів



БД Аргус-АО



- Абонентская информация
- Оператор, к которому подключен потенциальный клиент
- Используемые продукты и услуги связи
- Другие данные

Обновление знаний о потенциальных клиентах



Новые клиенты

Функционал системы АО



Продажи



Обслуживание клиентов



Взаимоотношения с клиентами



Обработка документов

Основания заявок от ЮЛ



Заявка №13624 (Заявка на подключение продукта (организации))

Общая информация о клиенте

Полное наименование: Planet Express
 Казенный – ИОГВ
 216548970

Контактная информация клиента

№ п/п	ФИО	Отдел	Должность	Тип контакта	Контакт	Примечание
1	Hermes Conrad	APP				✘
2	Hermes Conrad	APP				✘
3	Professor Hubert J. Farnsworth	APP				✘

Указывается вид основания заявки

Документ прикрепляется в системе АО к заявке

Основание для заявки

Основание	Номер	Дата
Заявление клиента	111	01.08.2013

Документы

Название	Дата прикрепления

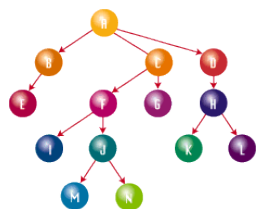
Адреса и продукты

Адрес/Категория продукта	Исходные требования

Шаблоны договоров



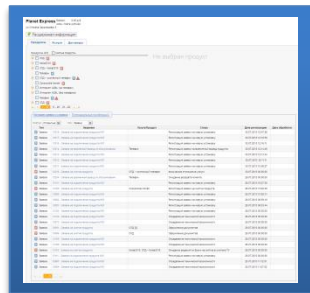
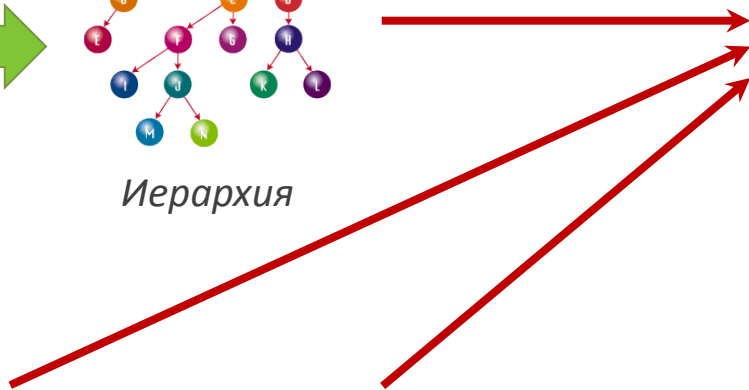
Создание шаблонов



Иерархия



Автоматическое формирование документов



Карточка клиента



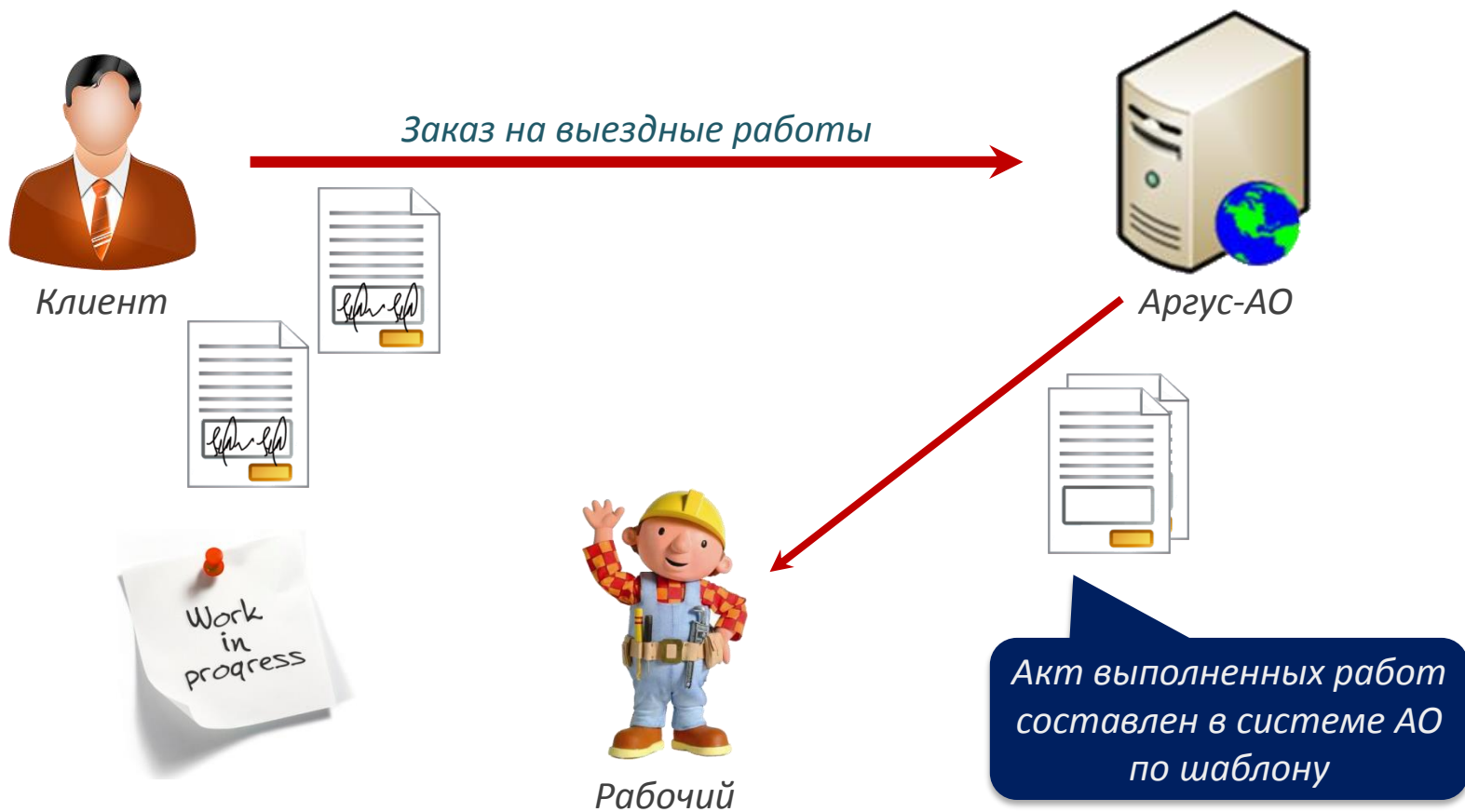
Биллинг

Документы установленных форм

Письма от Оператора

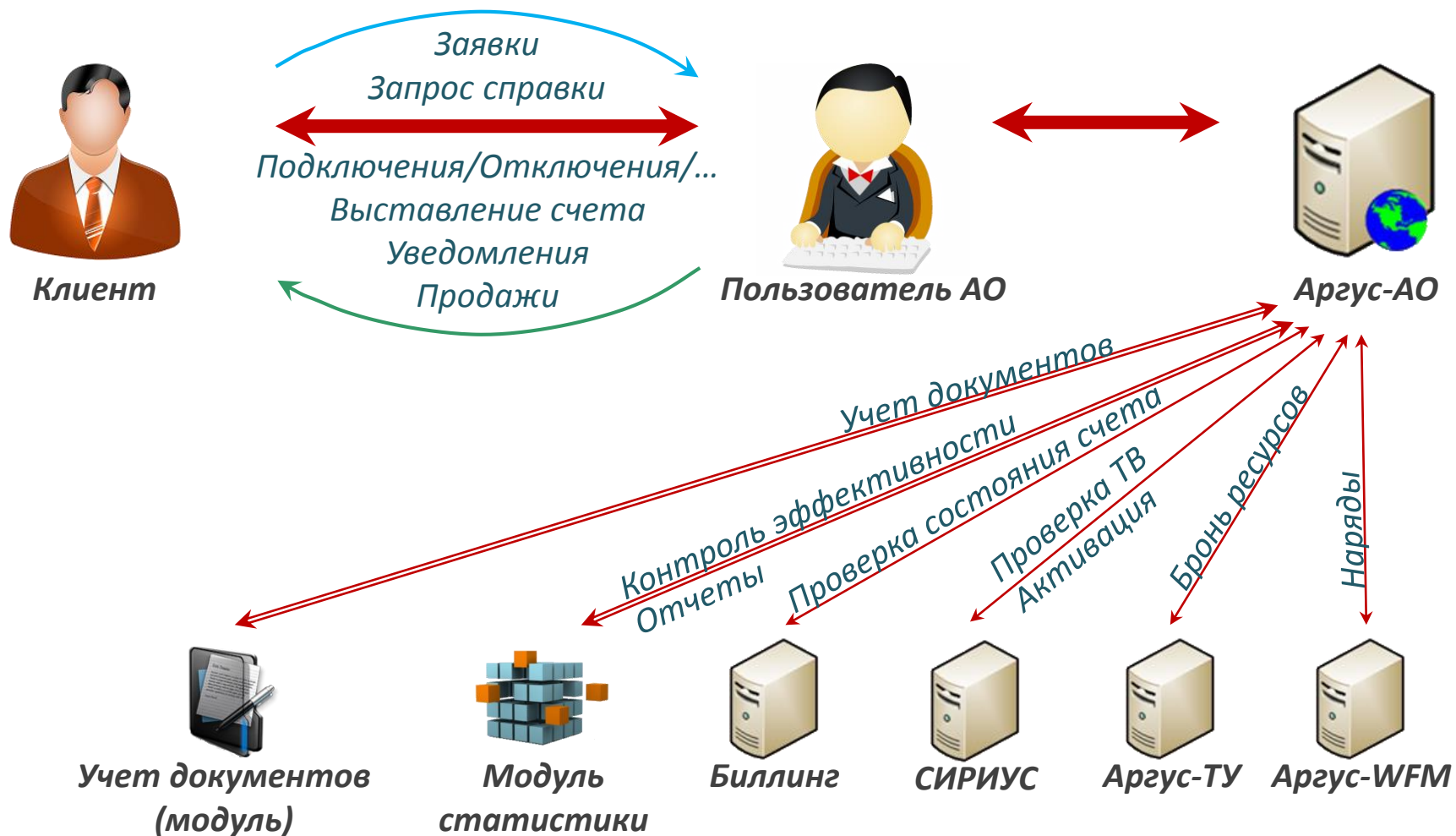
Счета на оплату

Акты выполненных работ

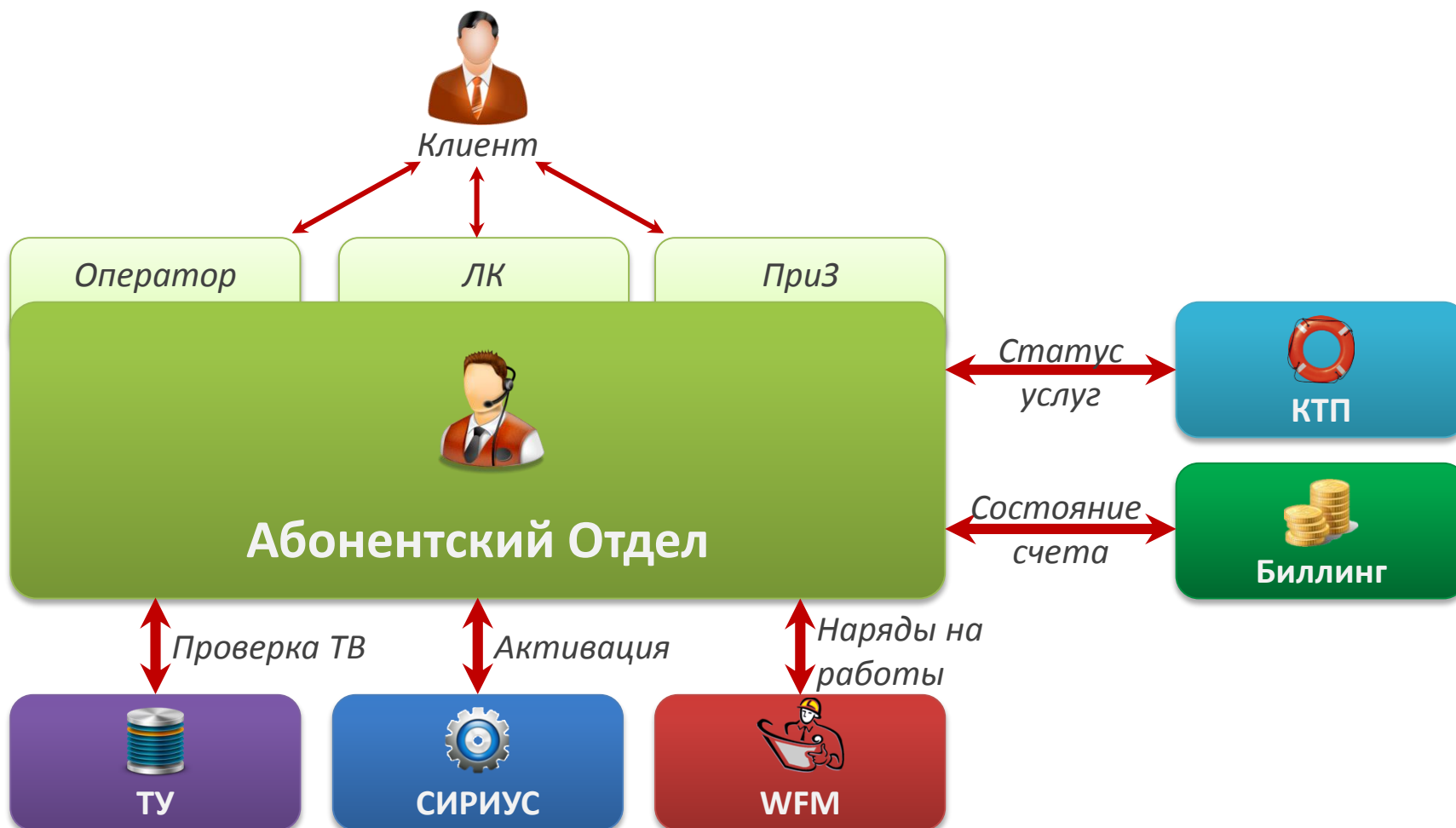


Аргус-АО для Оператора связи

Взаимодействия и процессы АО



Окружение системы АО



Результаты внедрения АО



Аргус-АО

Система Order Management
в соответствии с рекомендациями
TM Forum

Поддержка продаж:
- Каталог
Продуктов
- Процессы продаж
- Контроль и оценка

Управление широким спектром услуг
для клиента

Облегчение работы
сотрудникам
Оператора связи

Укрепление взаимоотношений с клиентами,
их лояльности

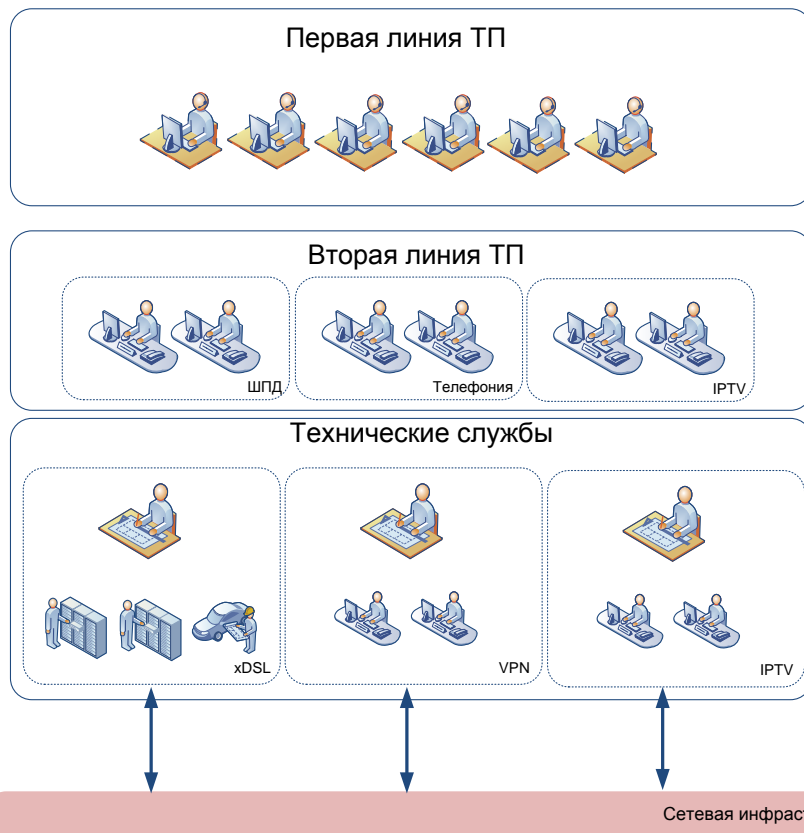
АРГУС Комплексная Техническая Поддержка Assurance

Назначение и цели системы АРГУС-КТП

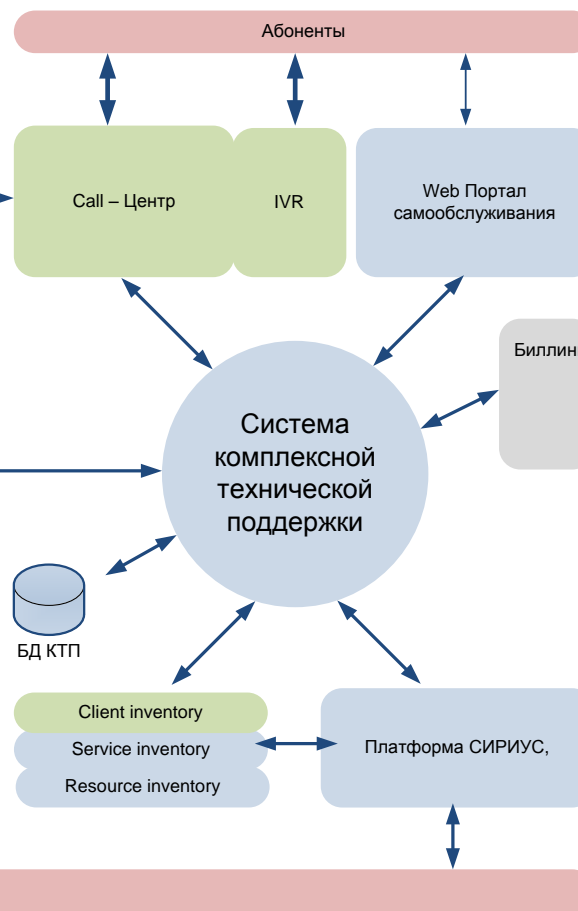
- **Назначение** КТП – автоматизация процессов регистрации и обработки инцидентов Оператора связи и реализация дополнительных функций, способствующих повышению эффективности этих процессов
- **Цели** внедрения системы «АРГУС–КТП»:
 - Снизить влияние возникающих инцидентов и проблем на качество услуг связи
 - Сократить стоимость организации службы технической поддержки клиентов Оператора связи

Архитектура АРГУС-КТП

Автоматизированные рабочие места




Программные решения



Поиск клиента

Ввод критерия
поиска

 **Задачи** **Клиенты**




Вы авторизованы как: argus_tp2_test **Выход**

Простой поиск Поиск по точным данным Расширенный поиск

ФЛ ЮЛ

Регион Улица Здание

Кв. Лоф.

Карточка клиента

Вы авторизованы как: argus_tp2_test
Выход

Задачи Клиенты

Регистрация инцидента

Простой поиск Расширенный поиск

фл юл Регион Улица Здание Кв.лоф.

Попов Сергей Михайлович
Клетский р-н, Клетская ст-ца, ул. Гагарина, 19

Расширенная информация

Информация из ИУРС
Тип абонента:
Статус абонента:
1. Договор №
Адрес по договору:
Баланс по договору:

Выбор интересующей услуги

Просмотр информации об услуге

Услуги (1) прошлые услуги

Информация об услуге

Тип	Телефон	Адреса установок:	ОСН:
Название			
Статус	Активирован		
Баланс			
Владелец	Попов Сергей Михайлович		

Расширенная информация
Абонентская карточка

История заявок и справок / Потенциальные проблемы(0)

Статус: Открытые Тип: Инциденты

Тип	Название	Услуга	Статус	Дата регистрации	Дата обработки
История обращений отсутствует					

Регистрация инцидента

Учёт Отчеты Задачи Клиенты Вы авторизованы как: argus_tp2_test Выход

Решение: Передать на вторую линию

Задача: Регистрация клиентского инцидента
Процесс № КИ-456651: Обработка клиентского инцидента

Создана: 30.07.2012 11:18 (73 д, 2 ч, 11 мин.)
Контрольный срок задачи: 30.07.2012 12:18 (72 д, 2 ч, 11 мин.)
Контрольный срок процесса: 31.07.2012 11:18 (72 д, 2 ч, 11 мин.)
Регион: Центральный УЭС, Ростов-на-Дону г

Ответственный: Первая линия
Участок 1
863998-Колесникова Т.Я.

Информация об инциденте
Инцидент № 456651

Клиент: Котелевский Сергей Петрович
Услуга: Доступ к сети передачи данных ((863)2749269)
Адрес: Центральный УЭС, Ростов-на-Дону г, пр-кт Королева, 15кЗпом. 69
Описание: Не работает интернет. Ошибка при подключении к сети.
Повторный:

Связанные проблемы(0)
Связанные проблемы отсутствуют

Передача инцидента на вторую линию

Контактный телефон:
Дата/время:
Перезвонить:

Информация о ресурсах ШПД / БР

Устройство: Прочие
Функции: ПК
Доп. инфо:

Потенциальные проблемы
Потенциальных проблем не обнаружено

Факты / Известные ошибки / Функции

- ✖ TP-01 Абонент не может ввести login, passw
- ✔ TP-05 Проверка линии сетевым анализатором
- ✔ TP-15 Прочее с указанием причины

Просмотр и редактирование общей информации об инциденте

Выяснение фактов об инциденте перед передачей на следующую линию

Просмотр и редактирование информации о ресурсах рассматриваемой услуги

Открытие инцидента второй линией

технической поддержки

Просмотр
задач группы

Вы авторизованы как: argus_tp2

Мои задачи

- Не назначенные задачи группы (129)
 - Диагностика и устранение проблемы (121)
 - Решение проблемы в ГСИТП (121)
 - Обработка клиентского инцидента (8)
 - Поиск проблем для инцидента (8)**
 - Диспетчеризируемые участки
 - Журнал назначений по задачам сотрудников ...

Фильтры:

- "Открыта" = Да

Сортировка по полям:

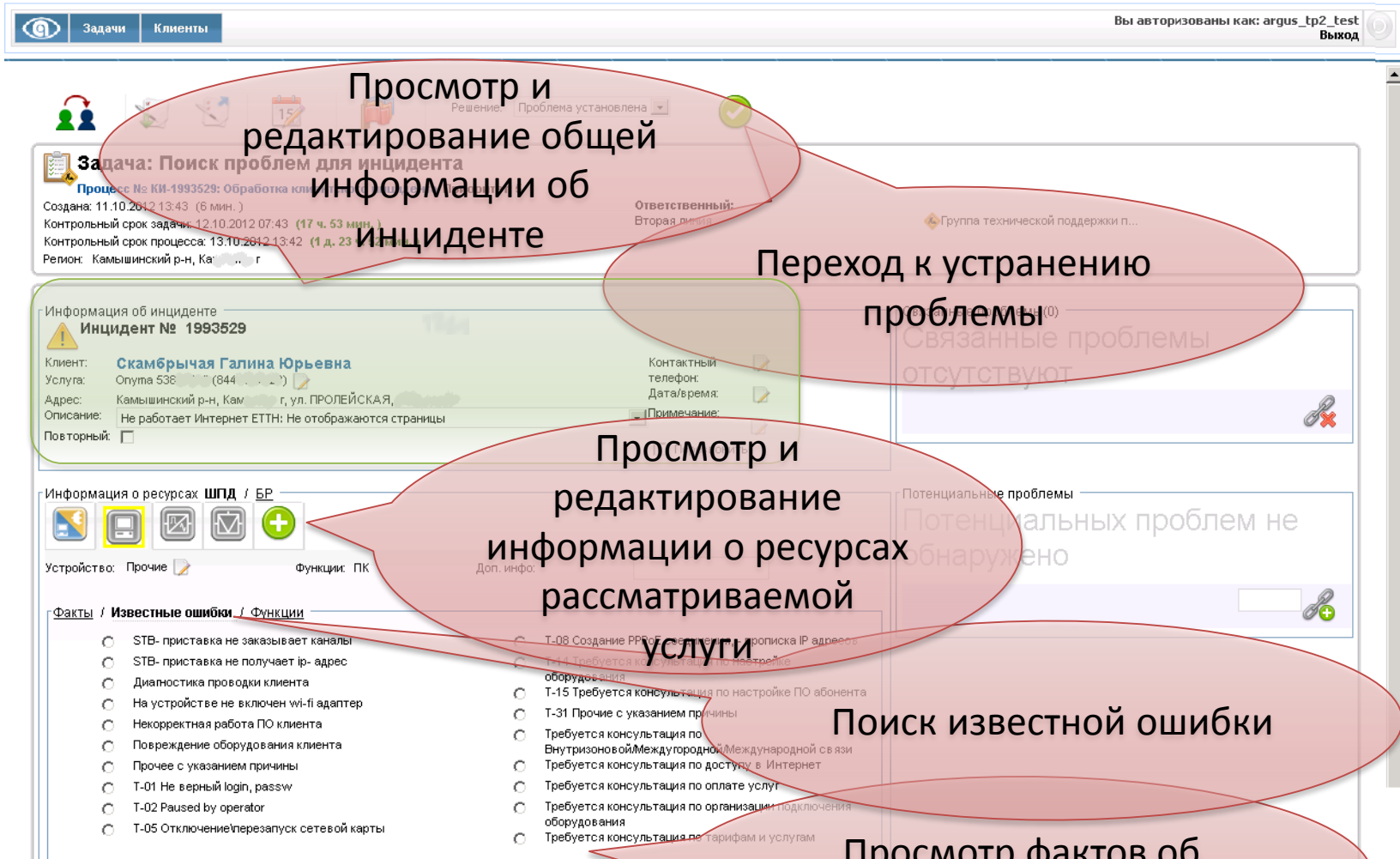
- Время создания задачи

Номер инцидента/проблемы	Приоритет	Задача	Участок	Работ	Время создания	Время создания	Контрольный	Контрольный срок
<input type="checkbox"/> КИ-1993529	5	Поиск проблем для инцидента	Группа технической поддержки потребителей услуг передачи данных		11.10.2012 13:42	11.10.2012 13:43	13.10.2012 13:42	12.10.2012 07:43 (Ост. 17 ч. 07 мин.)
<input type="checkbox"/> КИ-1993503	5	Поиск проблем для инцидента	Группа технической поддержки потребителей услуг передачи данных		11.10.2012 13:40	11.10.2012 13:41	13.10.2012 13:40	12.10.2012 07:41 (Ост. 17 ч. 56 мин.)
<input type="checkbox"/> КИ-1993340	5	Поиск проблем для инцидента	Группа технической поддержки потребителей услуг передачи данных		11.10.2012 13:26	11.10.2012 13:27	13.10.2012 13:26	12.10.2012 07:27 (Ост. 17 ч. 42 мин.)
<input type="checkbox"/> КИ-1993243	5	Поиск проблем для инцидента	Группа технической поддержки потребителей услуг		11.10.2012 13:17	11.10.2012 13:18	14.10.2012 13:17	12.10.2012 07:18 (Ост. 17 ч. 33 мин.)

1 - 8

Открытие и взятие
ответственности над
инцидентом

Диагностика инцидента



Вы авторизованы как: argus_tp2_test [Выход](#)

Задачи Клиенты

Решение: Проблема установлена

Задача: Поиск проблем для инцидента
Процесс №: КИ-1993529: Обработка клиента
Создана: 11.10.2012 13:43 (6 мин.)
Контрольный срок задачи: 12.10.2012 07:43 (17 ч. 53 мин.)
Контрольный срок процесса: 13.10.2012 13:42 (1 д. 23 ч. 59 мин.)
Ремон: Камышинский р-н, Кам... г

Ответственный: Вторая линия
Группа технической поддержки п...

Переход к устранению проблемы

Информация об инциденте
Инцидент № 1993529
Клиент: **Скамбрычая Галина Юрьевна**
Услуга: Опута 538 (844...)
Адрес: Камышинский р-н, Кам... г, ул. ПРОЛЕЙСКАЯ,
Описание: Не работает Интернет ЕТН: Не отображаются страницы
Повторный:

Контактный телефон:
Дата/время:
Примечание:

Связанные проблемы отсутствуют

Информация о ресурсах ШПД / БР
Устройство: Прочие Функции: ПК
Доп. инфо:

Потенциальных проблем не обнаружено

Потенциальные проблемы

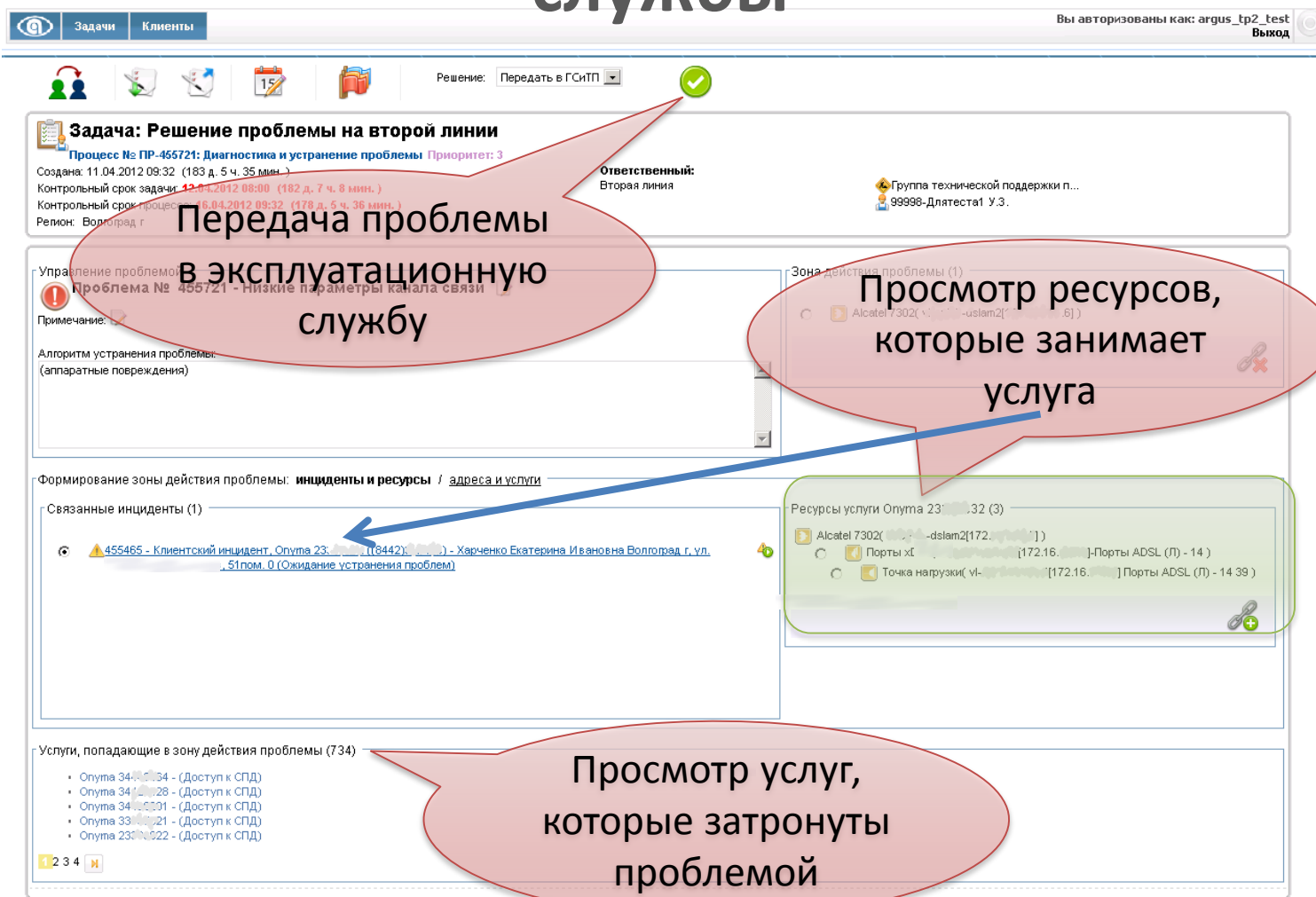
Поиск известной ошибки

Факты / Известные ошибки / Функции

- STB- приставка не заказывает каналы
- STB- приставка не получает ip- адрес
- Диагностика проводки клиента
- На устройстве не включен wi-fi адаптер
- Некорректная работа ПО клиента
- Повреждение оборудования клиента
- Прочее с указанием причины
- T-01 Не верный login, passw
- T-02 Paused by operator
- T-05 Отключение/перезапуск сетевой карты
- T-08 Создание PPPoE соединения, прописка IP адреса
- T-11 Требуется консультация по настройке оборудования
- T-15 Требуется консультация по настройке ПО абонента
- T-31 Прочие с указанием причины
- Требуется консультация по Внутризоновой/Междугородной/Международной связи
- Требуется консультация по доступу в Интернет
- Требуется консультация по оплате услуг
- Требуется консультация по организации подключения оборудования
- Требуется консультация по тарифам и услугам

Просмотр фактов об инциденте

Передача проблемы в эксплуатационные службы



Вы авторизованы как: argus_tp2_test
Выход

Задачи Клиенты

Решение: Передать в ГСНТП

Задача: Решение проблемы на второй линии
 Процесс №: ПР-455721: Диагностика и устранение проблемы Приоритет: 3
 Создана: 11.04.2012 09:32 (183 д. 5 ч. 35 мин.)
 Контрольный срок задачи: 12.04.2012 08:00 (182 д. 7 ч. 8 мин.)
 Контрольный срок процесса: 16.04.2012 09:32 (178 д. 5 ч. 36 мин.)
 Регион: Волгоград г.

Ответственный:
Вторая линия

Группа технической поддержки...
99998-Длятеста1 У.З.

Передача проблемы в эксплуатационную службу

Просмотр ресурсов, которые занимает услуга

Управление проблемой: Проблема № 455721 - низкие параметры канала связи

Примечание:

Алгоритм устранения проблемы:
(аппаратные повреждения)

Зона действия проблемы (1)
Alcatel 7302([172.16.] -dslam2[172.16.] [6])

Формирование зоны действия проблемы: **инциденты и ресурсы** / адреса и услуги

Связанные инциденты (1)
455465 - Клиентский инцидент, Опума 23([172.16.] (6442) [172.16.]) - Харченко Екатерина Ивановна Волгоград г. ул. [172.16.], 51 пом. 0 (Ожидание устранения проблем)

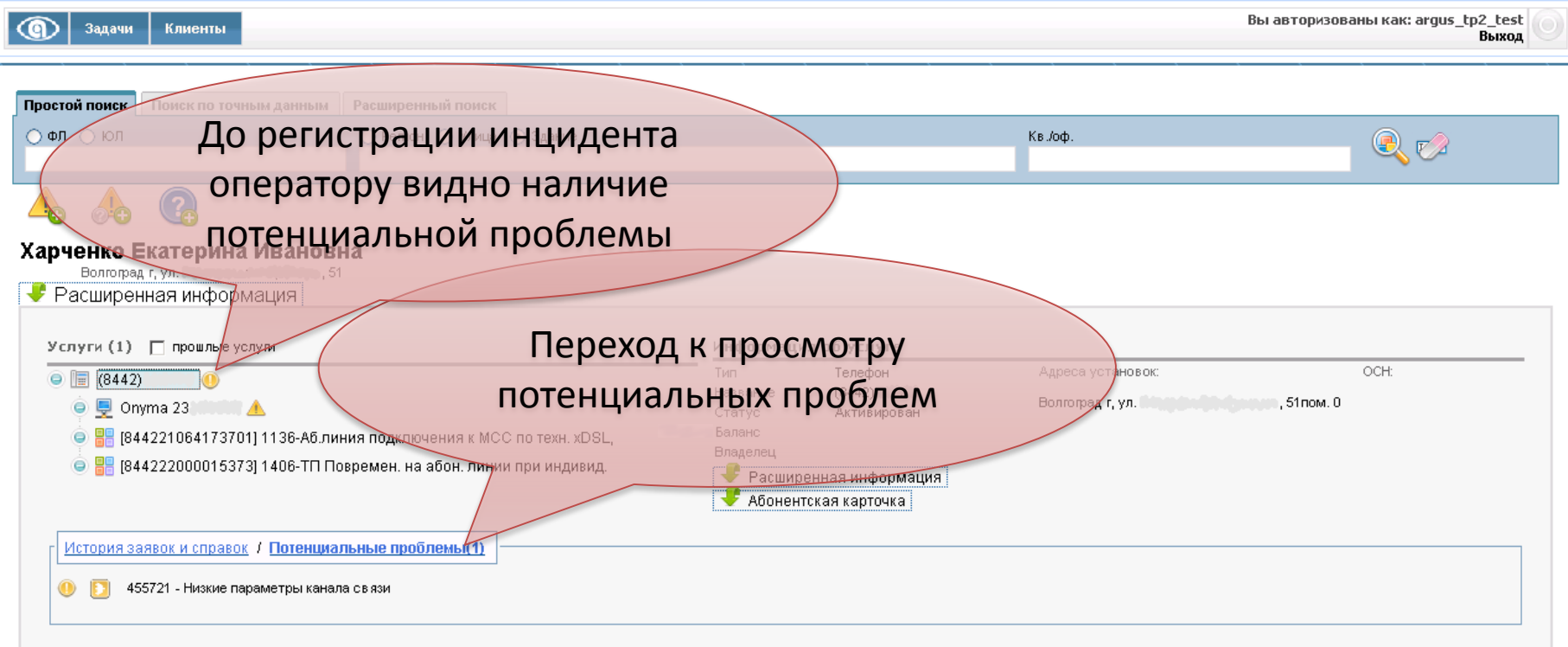
Ресурсы услуги Опума 23([172.16.] (3)
Alcatel 7302([172.16.] -dslam2[172.16.] [1])
Порты xL [172.16.] [172.16.]-Порты ADSL (Л) - 14)
Точка нагрузки([172.16.] [172.16.]-Порты ADSL (Л) - 14 39)

Услуги, попадающие в зону действия проблемы (734)

- Опума 34([172.16.] (34) - (Доступ к СПД)
- Опума 34([172.16.] (28) - (Доступ к СПД)
- Опума 34([172.16.] (101) - (Доступ к СПД)
- Опума 33([172.16.] (21) - (Доступ к СПД)
- Опума 23([172.16.] (222) - (Доступ к СПД)

Просмотр услуг, которые затронуты проблемой

Исключение дублирования массовых проблем



Вы авторизованы как: argus_tp2_test
Выход

Задачи Клиенты

Простой поиск Поиск по точным данным Расширенный поиск

Фл. Юл. Кв. / оф.

До регистрации инцидента оператору видно наличие потенциальной проблемы

Харченко Екатерина Ивановна
Волгоград г, ул. ..., 51

Расширенная информация

Услуги (1) прошлые услуги

Идентификатор	Тип	Телефон	Адреса установок	ОСН
(8442)			Волгоград г, ул. ..., 51 пом. 0	
Оплата 23				
[844221064173701] 1136-Аб.линия подключения к МСС по техн. xDSL,	Статус	Активирован		
[844222000015373] 1406-ТП Повремен. на абон. линии при индивид.	Баланс			
	Владелец			

Переход к просмотру потенциальных проблем

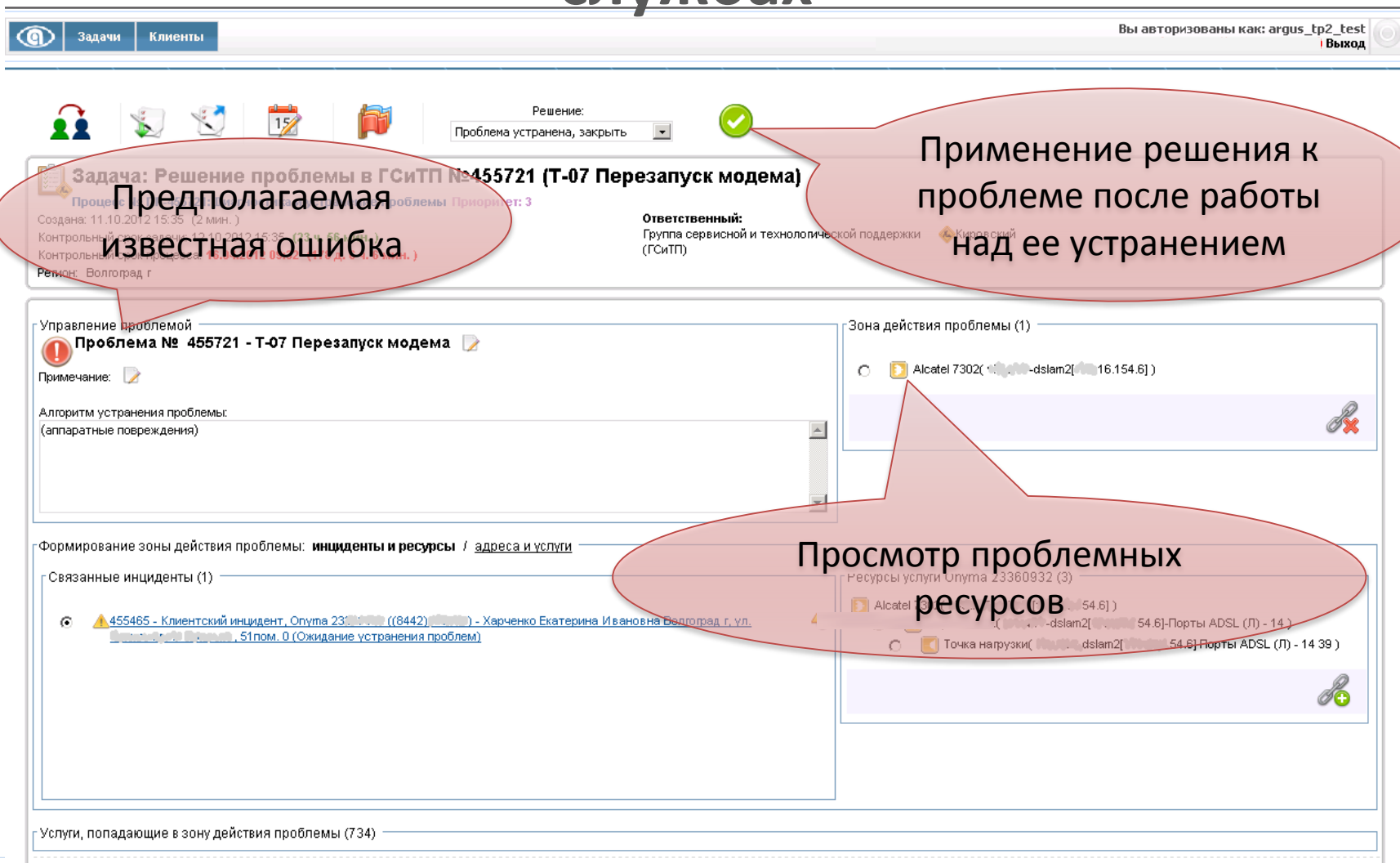
Расширенная информация

Абонентская карточка

История заявок и справок / Потенциальные проблемы (1)

455721 - Низкие параметры канала св.язи

Устранение проблемы в эксплуатационных службах



Вы авторизованы как: argus_tp2_test
Выход

Задачи Клиенты

Решение: Проблема устранена, закрыть

Задача: Решение проблемы в ГСИТП №455721 (Т-07 Перезапуск модема)
Процент выполнения: 100%
Создана: 11.10.2012 15:35 (2 мин.)
Контрольный звонок: 12.10.2012 15:35 (33 мин.)
Контрольный звонок: 12.10.2012 15:35 (33 мин.)
Регион: Волгоград г

Предполагаемая известная ошибка

Применение решения к проблеме после работы над ее устранением

Ответственный:
Группа сервисной и технологической поддержки (ГСИТП)
Кириловский

Управление проблемой
Проблема № 455721 - Т-07 Перезапуск модема
Примечание:
Алгоритм устранения проблемы:
(аппаратные повреждения)

Зона действия проблемы (1)
Alcatel 7302((dslam2[16.154.6])

Формирование зоны действия проблемы: **инциденты и ресурсы** / адреса и услуги

Связанные инциденты (1)
455465 - Клиентский инцидент, Онупта 23((8442)) - Харченко Екатерина Ивановна Волгоград г, ул. (51пом. 0 (Ожидание устранения проблем)


Ресурсы услуги Онупта 23360932 (3)
Alcatel ((dslam2[54.6])
((dslam2[54.6])-Порты ADSL (Л) - 14)
Точка нагрузки((dslam2[54.6])-Порты ADSL (Л) - 14 39)

Услуги, попадающие в зону действия проблемы (734)

Заккрытие проблемы на второй линии

Вы авторизованы как: argus_tp2_test **Выход**

Задачи Клиенты

Решение: 

Задача: Проверка решения проблемы
Процесс № ПР-455731: Диагностика и устранение проблемы

Создана: 11.10.2012 15:58 (4 мин.)
Контрольный срок задачи: **11.10.2012 15:58 (4 мин.)**
Контрольный срок процесса: 17.04.2012 12:12 (177 д. 3 ч.)
Регион: Волгоград г

Заккрытие проблемы

Ответственный:
Вторая линия

Группа технической поддержки п...
99998-Длятеста1 У.З.

Управление проблемой

Проблема № 455731 - Т-07 Перезапуск модема

Примечание:

Алгоритм устранения проблемы:
(аппаратные повреждения)

Зона действия проблемы (1)

Alcatel 7324([IP address] 172.9)

Формирование зоны действия проблемы: **инциденты и ресурсы** / адреса и услуги

Связанные инциденты (2)

455523 - Клиентский инцидент_Општа 34 [IP address] (84466) - Романов, Александр Валентинович Клетский р-н, Клетская ст-ца, ул. [IP address], 61пом. 0 (Поиск проблем)

Ресурсы услуги

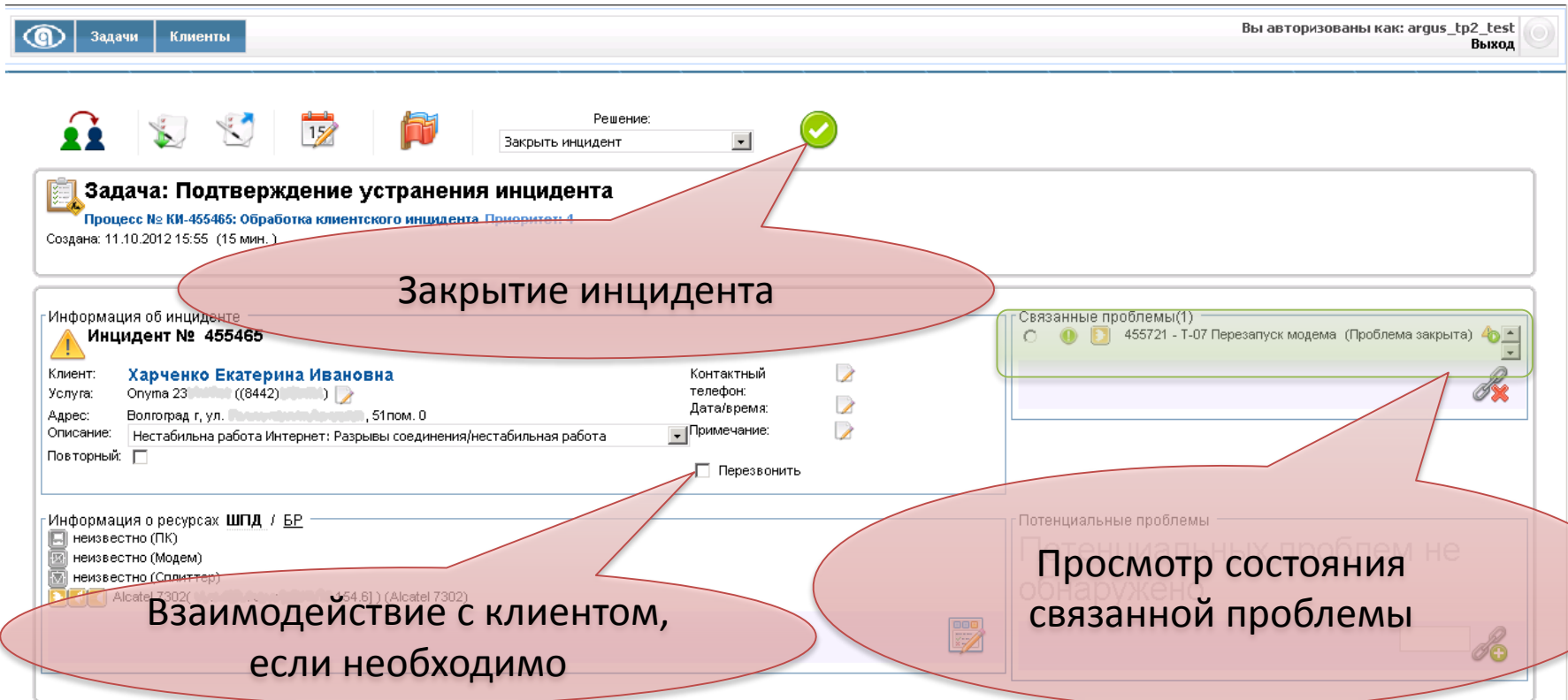
Alcatel 7324([IP address] 172.9)

Группа нарузки([IP address] 172.9) Порты ADSL (Л) - 04 20

Услуги, попадающие в зону действия проблемы (142)

Просмотр ресурсов, состояние которых необходимо проверить перед закрытием проблемы

Заккрытие инцидента



The screenshot displays the ARGUS KTP interface for incident management. At the top, there are navigation tabs for 'Задачи' (Tasks) and 'Клиенты' (Clients), and a user status bar indicating 'Вы авторизованы как: argus_tp2_test' with a 'Выход' (Logout) button.

The main content area shows a task titled 'Задача: Подтверждение устранения инцидента' (Task: Confirmation of incident resolution) with process number 'КИ-455465'. A dropdown menu labeled 'Решение:' (Solution) is set to 'Закреть инцидент' (Close incident), which is highlighted by a red callout bubble containing the text 'Заккрытие инцидента' (Closing incident). A green checkmark icon is positioned next to this dropdown.

Below the task, the 'Информация об инциденте' (Incident information) section for 'Инцидент № 455465' is visible. It includes fields for 'Клиент:' (Client: Харченко Екатерина Ивановна), 'Услуга:' (Service: Опута 23), 'Адрес:' (Address: Волгоград г, ул. ...), and 'Описание:' (Description: Нестабильна работа Интернет: Разрывы соединения/нестабильная работа). A 'Перезвонить' (Call back) checkbox is also present, highlighted by a red callout bubble with the text 'Взаимодействие с клиентом, если необходимо' (Interaction with the client, if necessary).

On the right side, the 'Связанные проблемы(1)' (Related problems) section shows a problem '455721 - T-07 Перезапуск модема (Проблема закрыта)' (455721 - T-07 Modem restart (Problem closed)), highlighted by a red callout bubble with the text 'Просмотр состояния связанной проблемы' (View status of related problem).

At the bottom, the 'Информация о ресурсах' (Resource information) section lists various resources like 'неизвестно (ПК)', 'неизвестно (Модем)', and 'неизвестно (Сплиттер)'. A 'Потенциальные проблемы' (Potential problems) section is also visible at the bottom right.

АРГУС Work Force Management

Состав презентации



1. Немного о системе



2. О функциях системы



3. Интерфейс системы



4. WFM для оператора



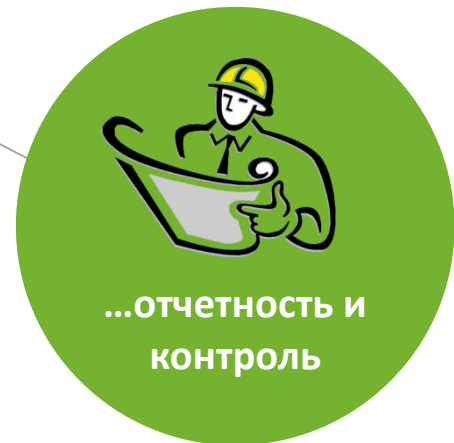
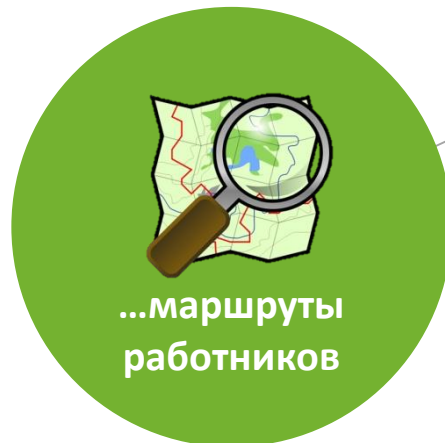
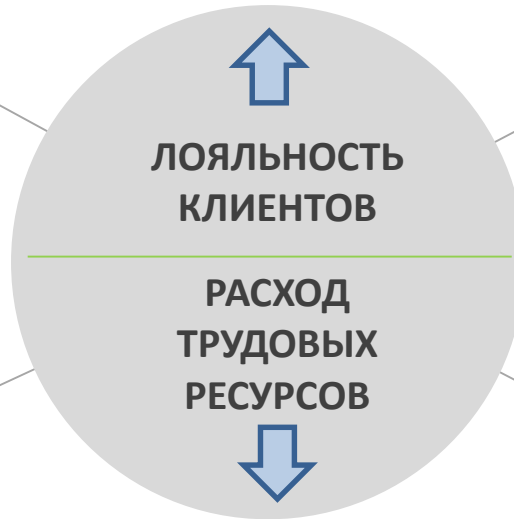
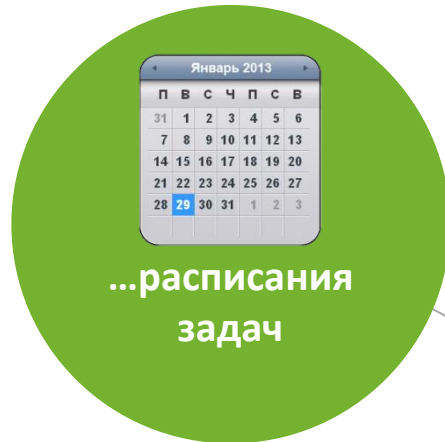
Кратко о системе

Проблемы, о которых мы знаем



- Растет число выездных работников...*
- ...требуется больше диспетчеров*
- ...опоздания и невыполнения сроков*
- ...много времени в пути*
- ...простои ресурсов*
- ...сложность в распределении задач*
- ...отсутствие возможности контроля*

Система WFM оптимизирует:



Области применения WFM

активные продажи
телекоммуникационных продуктов



телекоммуникации



подключение
услуг связи



устранение
неисправностей сети

Архитектура системы



Отслеживание задач и управление ими

Управление расписаниями задач

Отчетность

Диспетчер

Просмотр и отчётность по своим задачам

Исполнитель

Конфигурирование и настройка структуры персонала

Администратор

Анализ задач

Назначение и диспетчеризация задач

Внутренние модули

Прединтеграция

API

Trouble ticketing

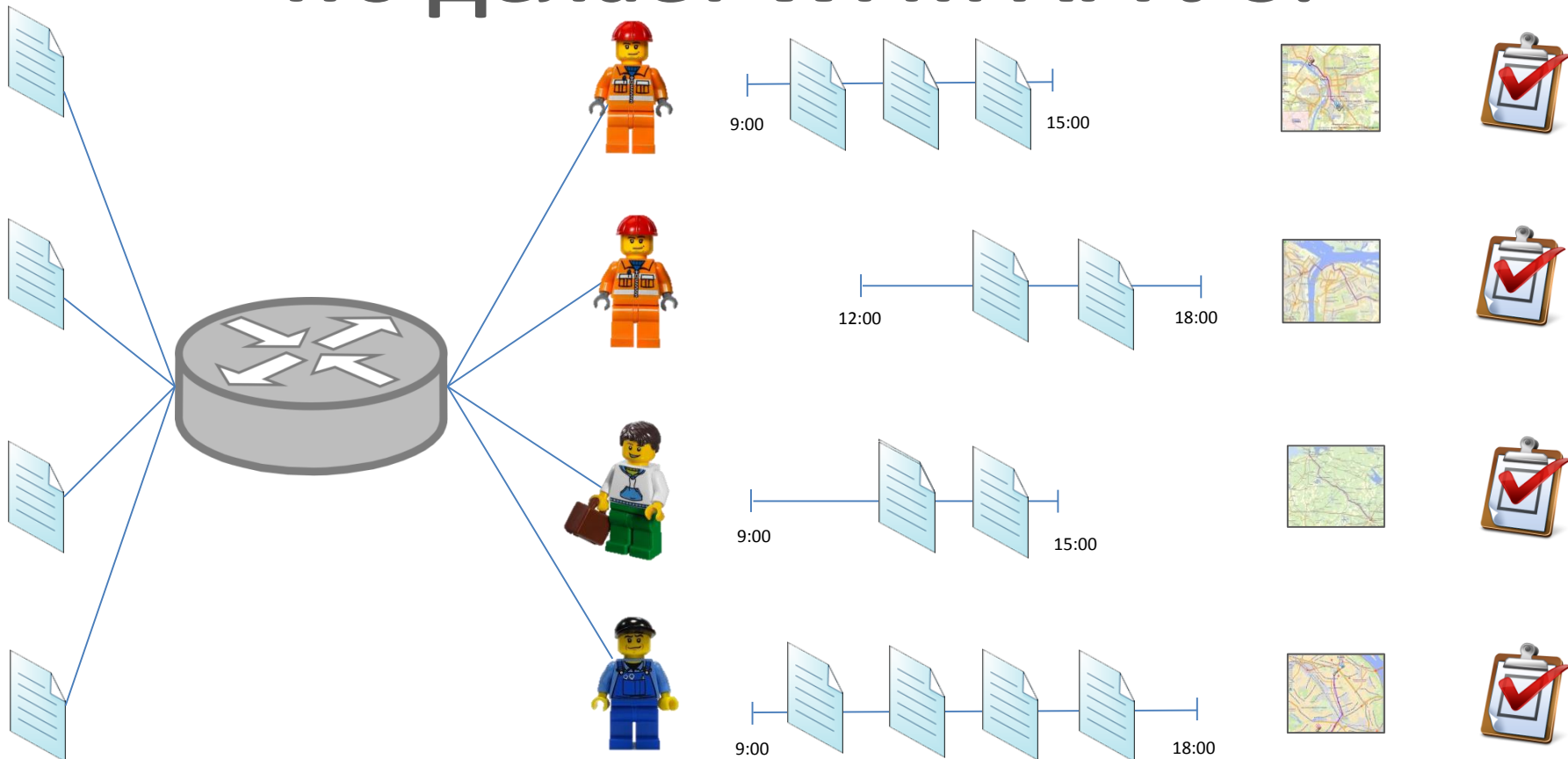
Order management

...



Функции WFM

Что делает WFM АРГУС?



- ✓ *Распределение задач на основе навыков*
- ✓ *Формирование бригад*

- ✓ *Индивидуальные расписания*
- ✓ *Оптимальное перераспределение*
- ✓ *Построение маршрутов*
- ✓ *Отчетность*

Распределение задач

Внешние системы

Обработка
заказов на
подключение

Управление
устранением
неисправностей

Управление
продажами

Другие системы

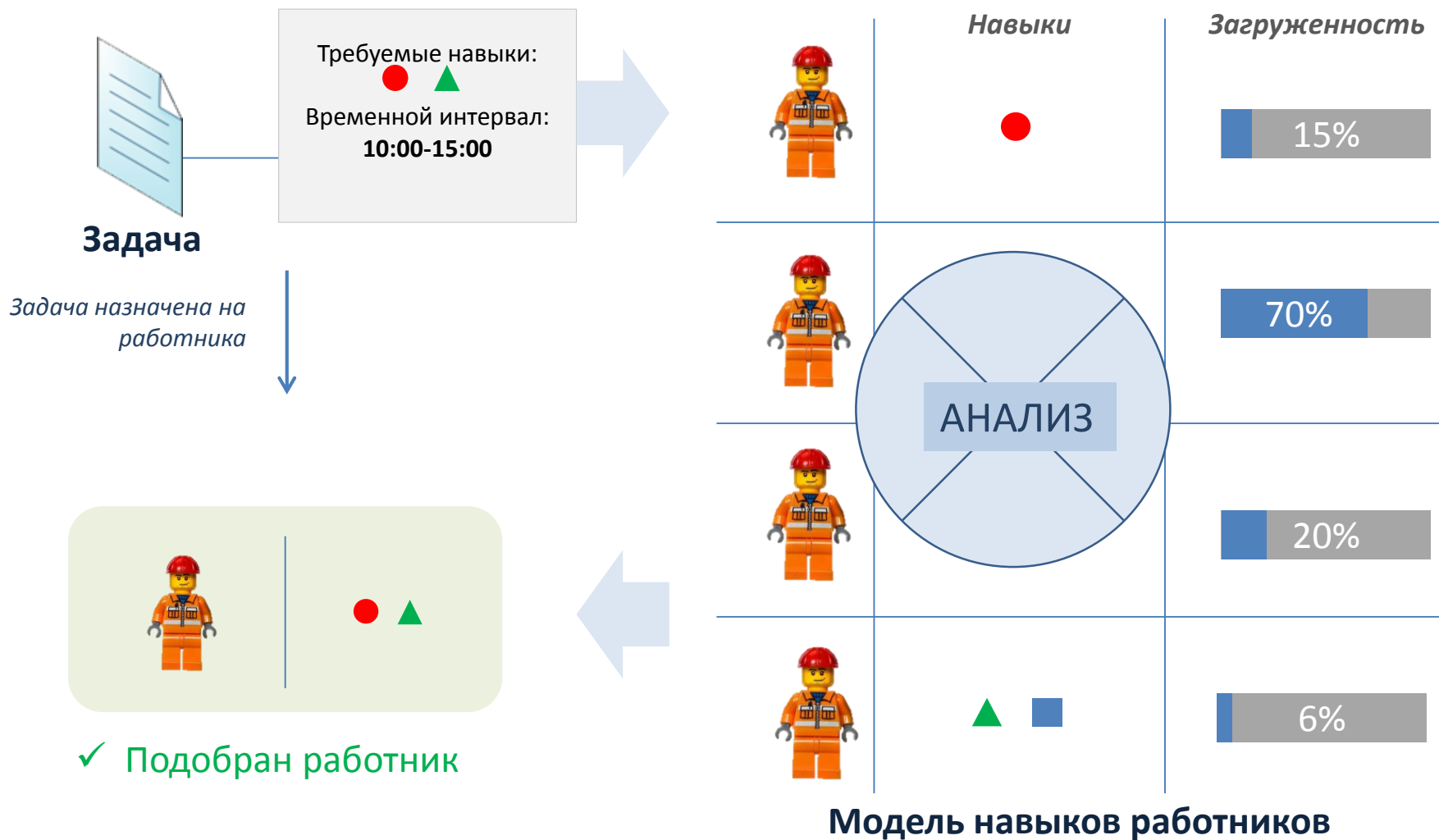


*Распределение
по типу задачи*

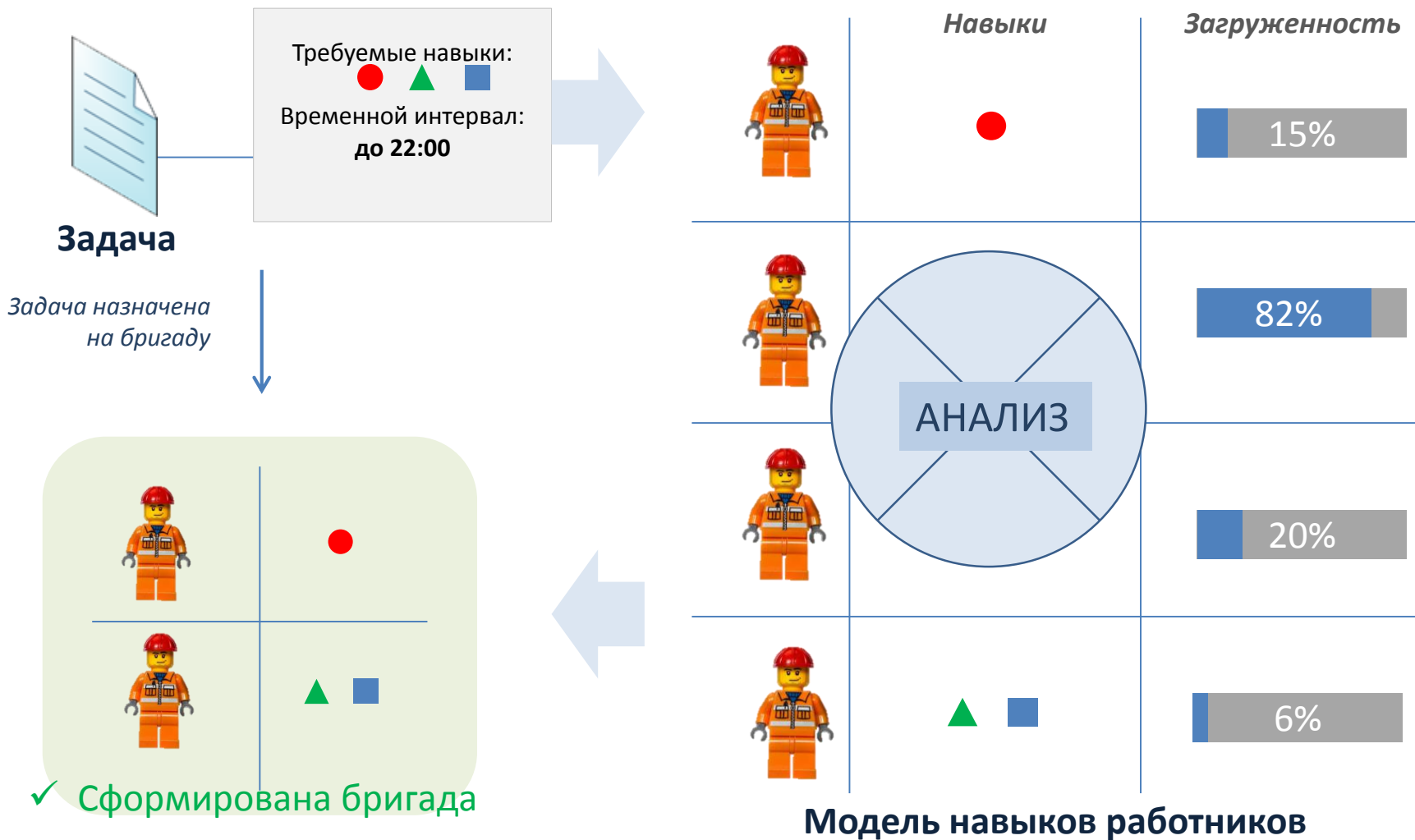
*Распределение
по навыкам*



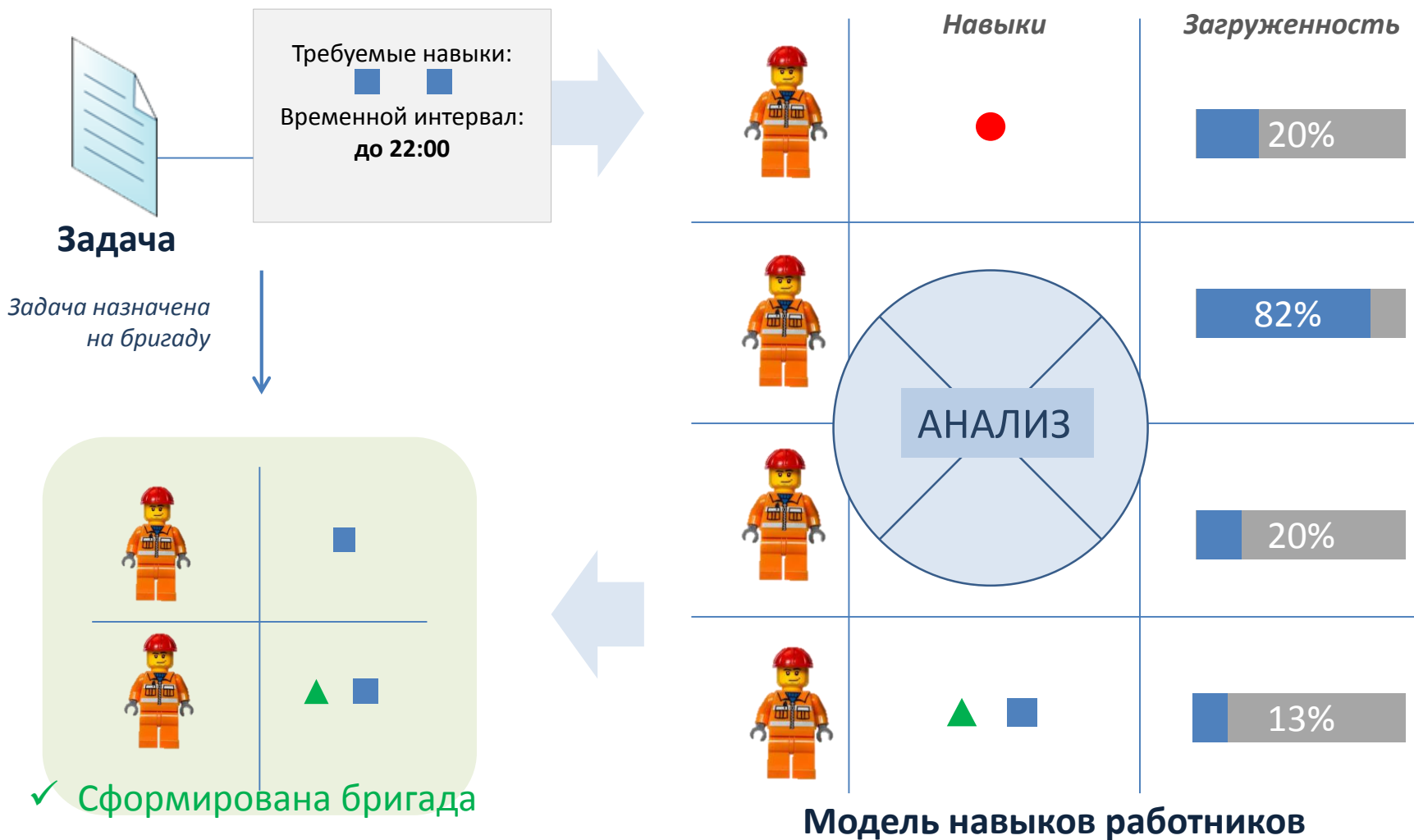
Распределение задач на основе навыков



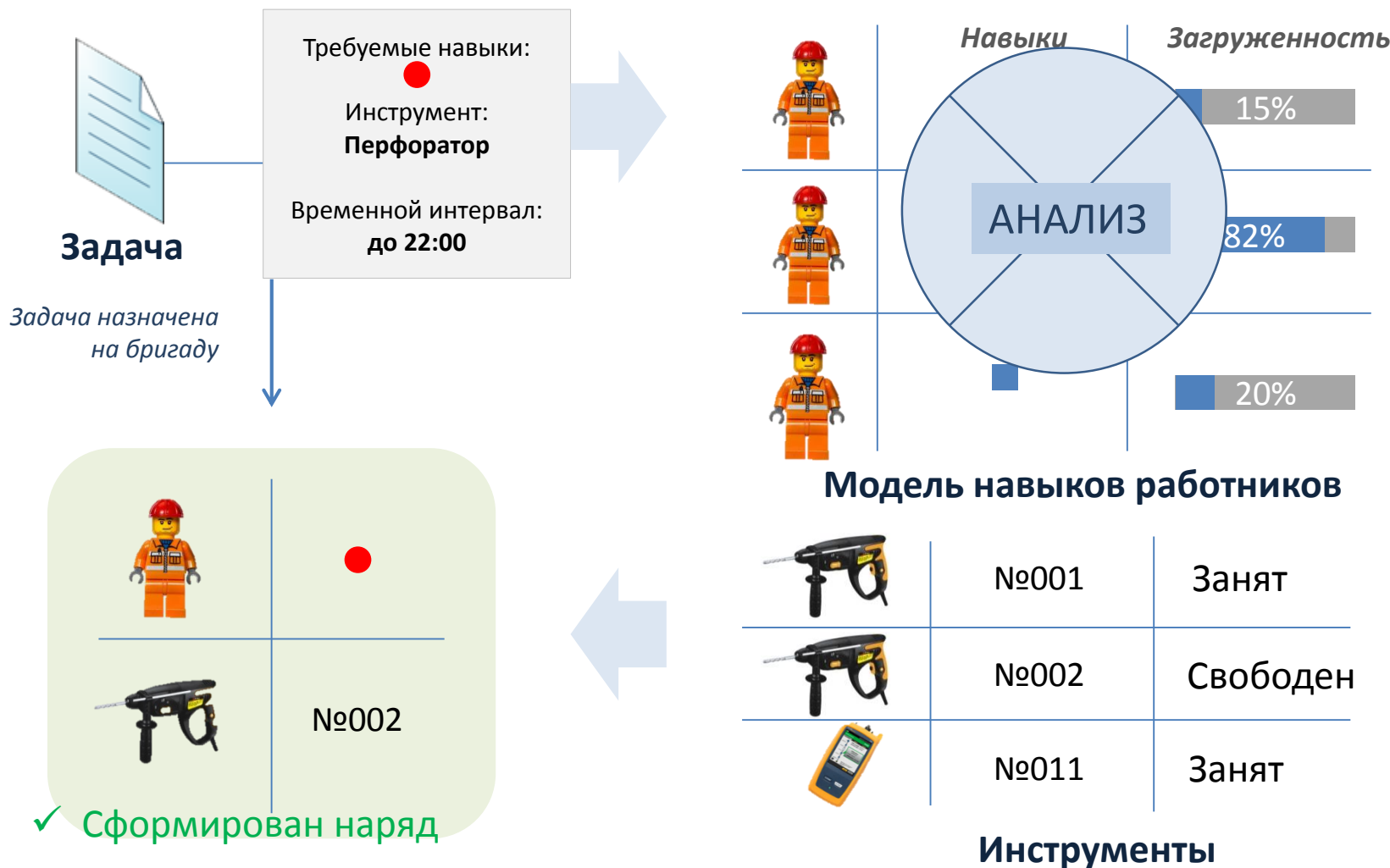
Формирование бригад



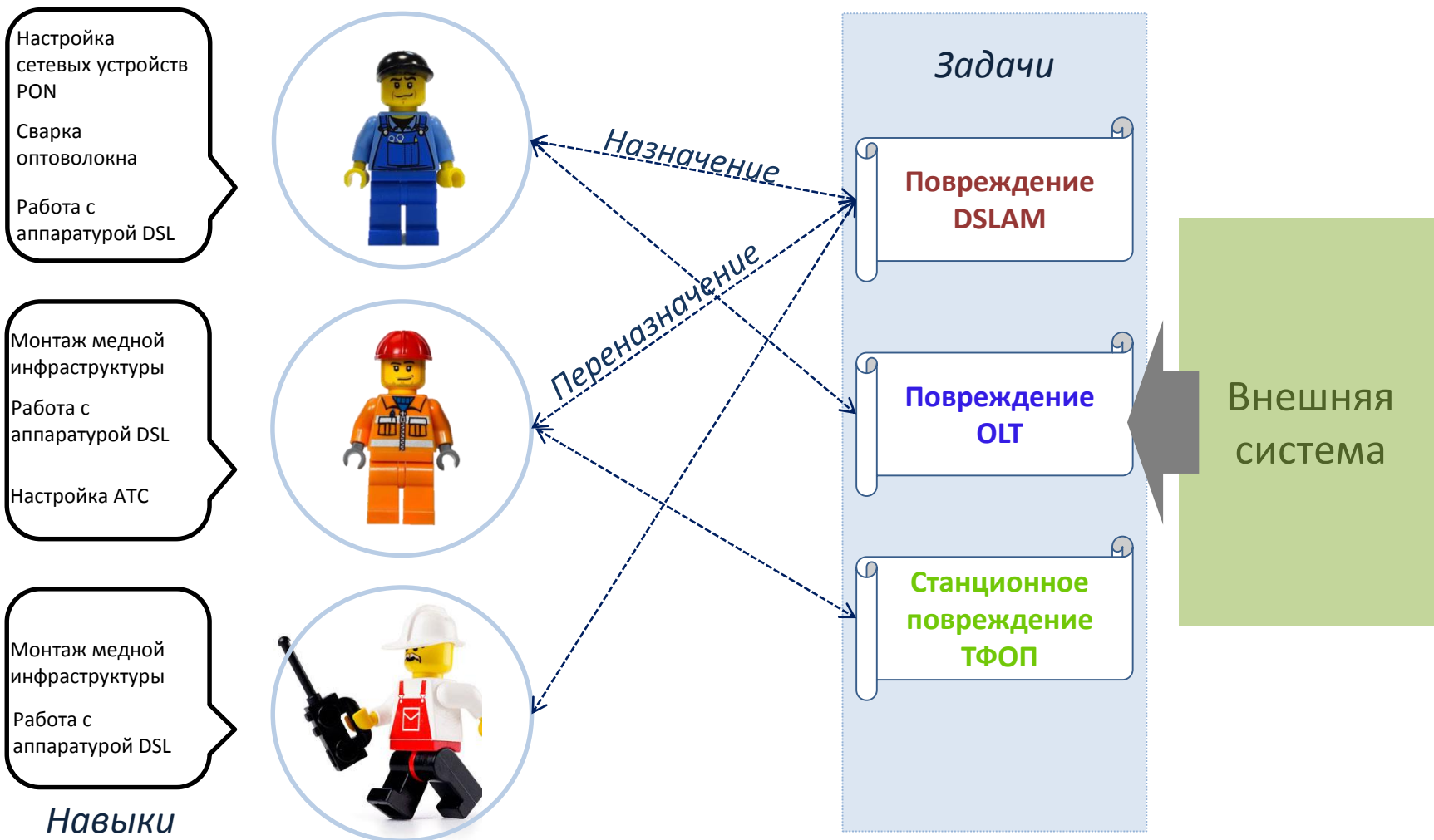
Формирование бригад



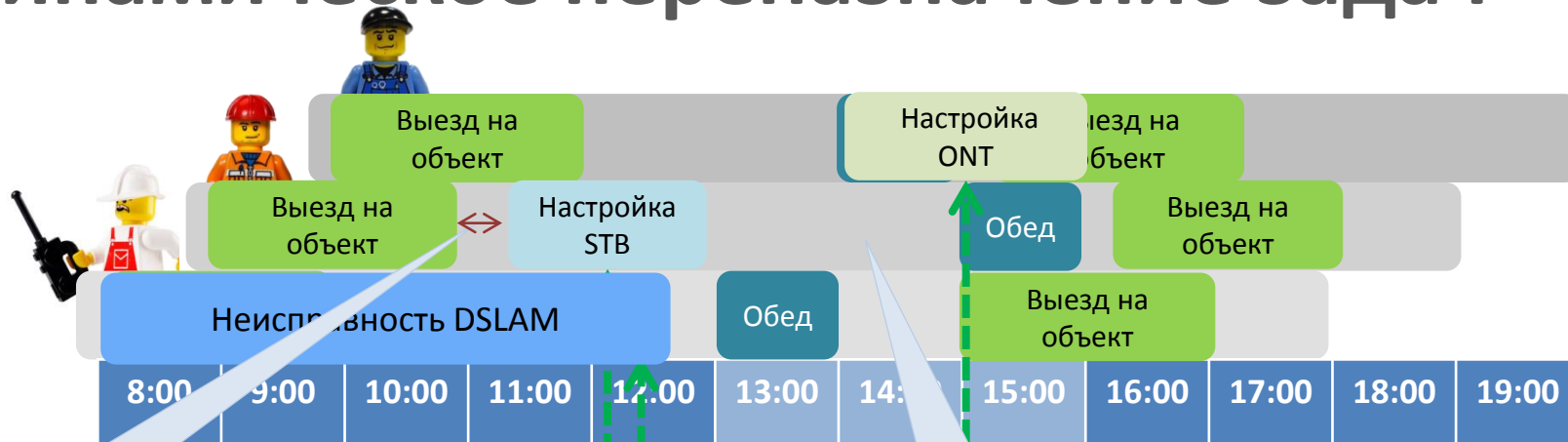
Подбор инструментов



Динамическое переназначение задач



Динамическое переназначение задач



Учет времени в пути

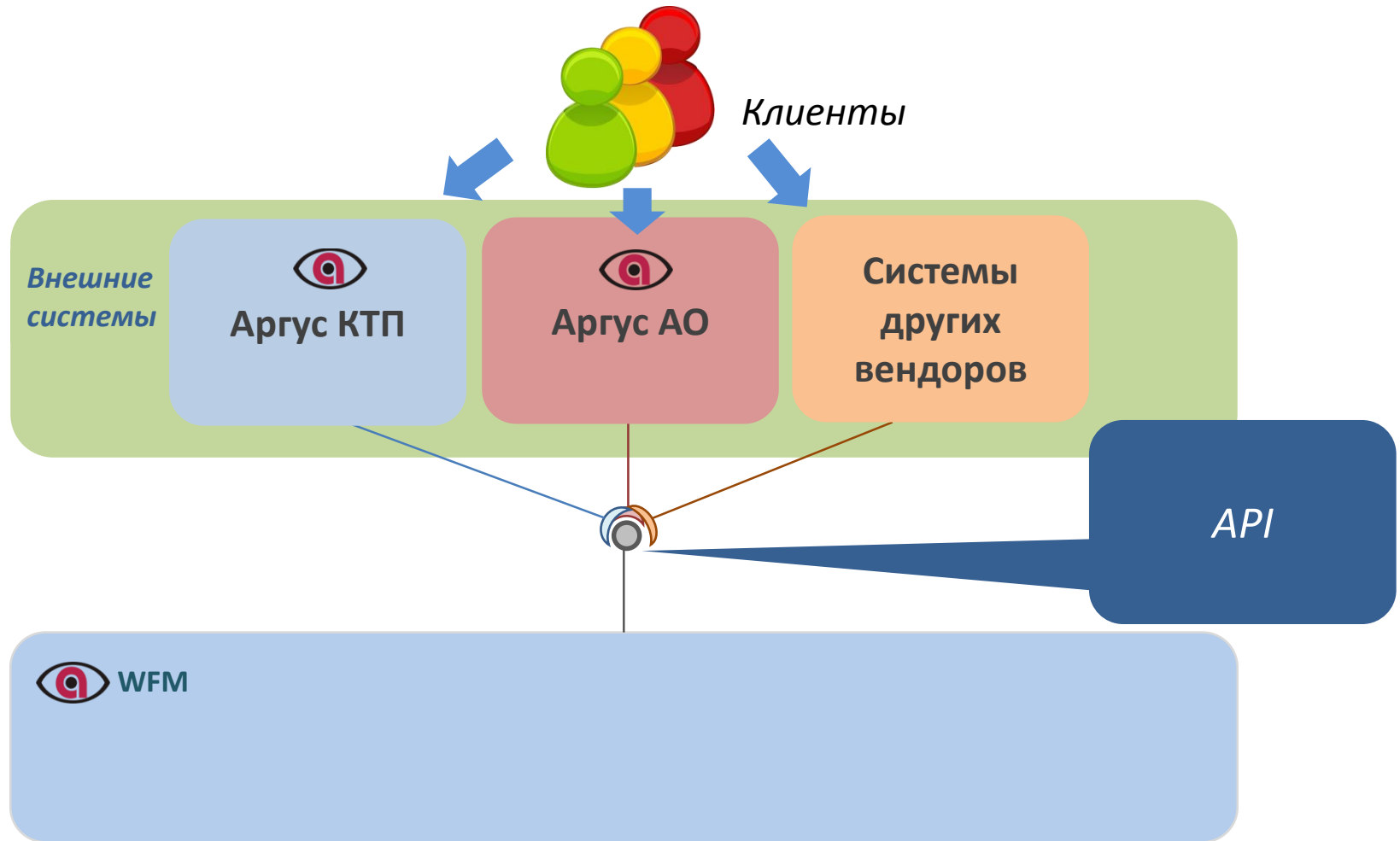


Задача перенесена в рамках оговоренного времени

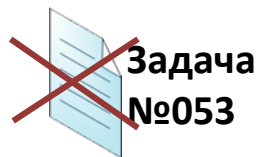
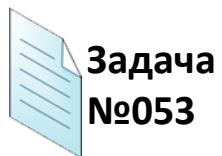
Приоритетная задача – необходимо решить в первую очередь



Интеграция с внешними системами



Интеграция с внешними системами



На какое время я могу назначить задачу?

Задачу №053 назначить на интервал 9-10

Каков статус задачи №053?

Системы других вендоров

Свободные интервалы:
9-10
12-13

Назначено на работника Иванова И.И. на интервал 9-10

Статус – «Взята в работу»

Задача №053 закрыта



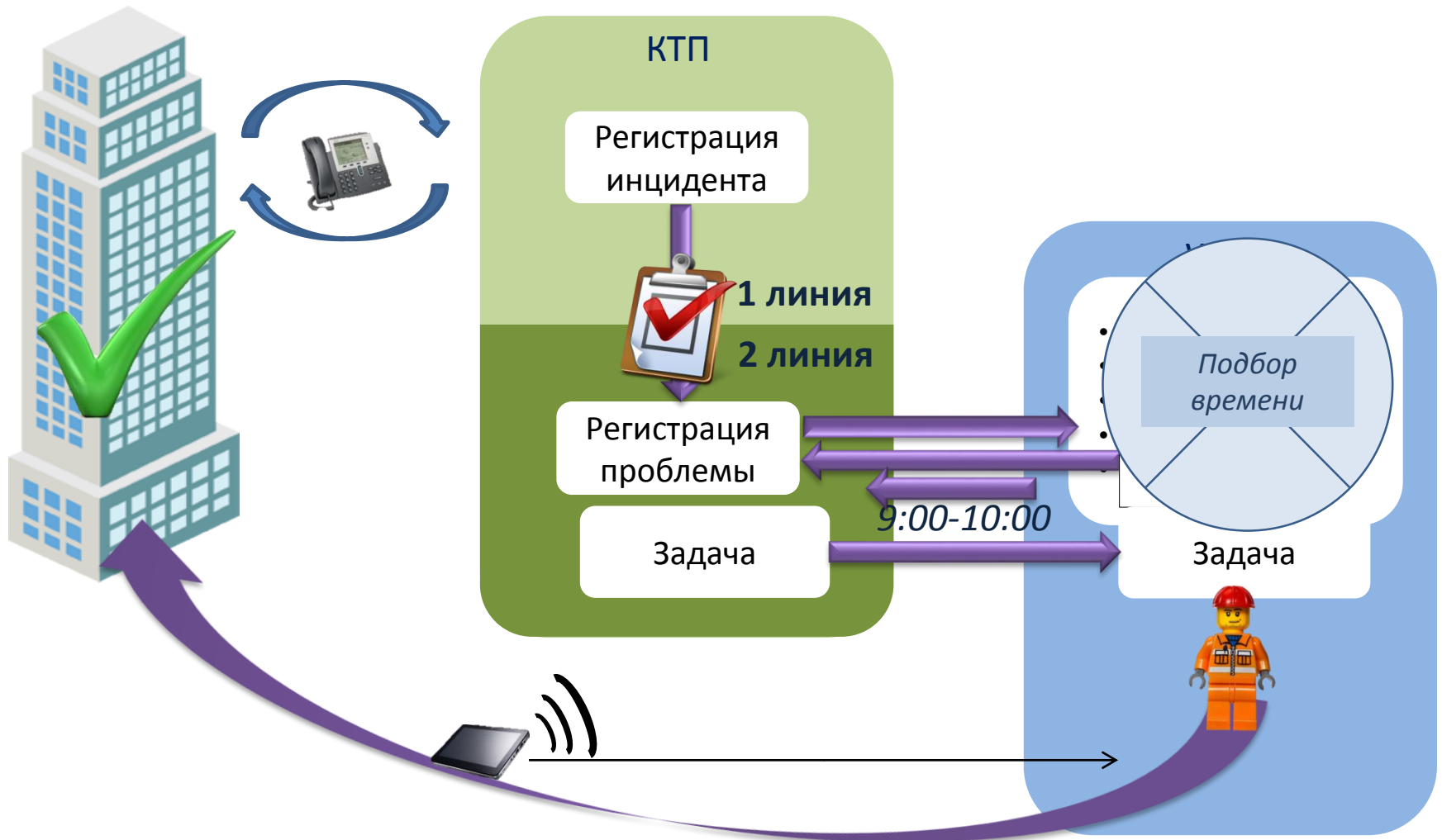
Подбор работника

Назначение задачи

Отчеты по задаче



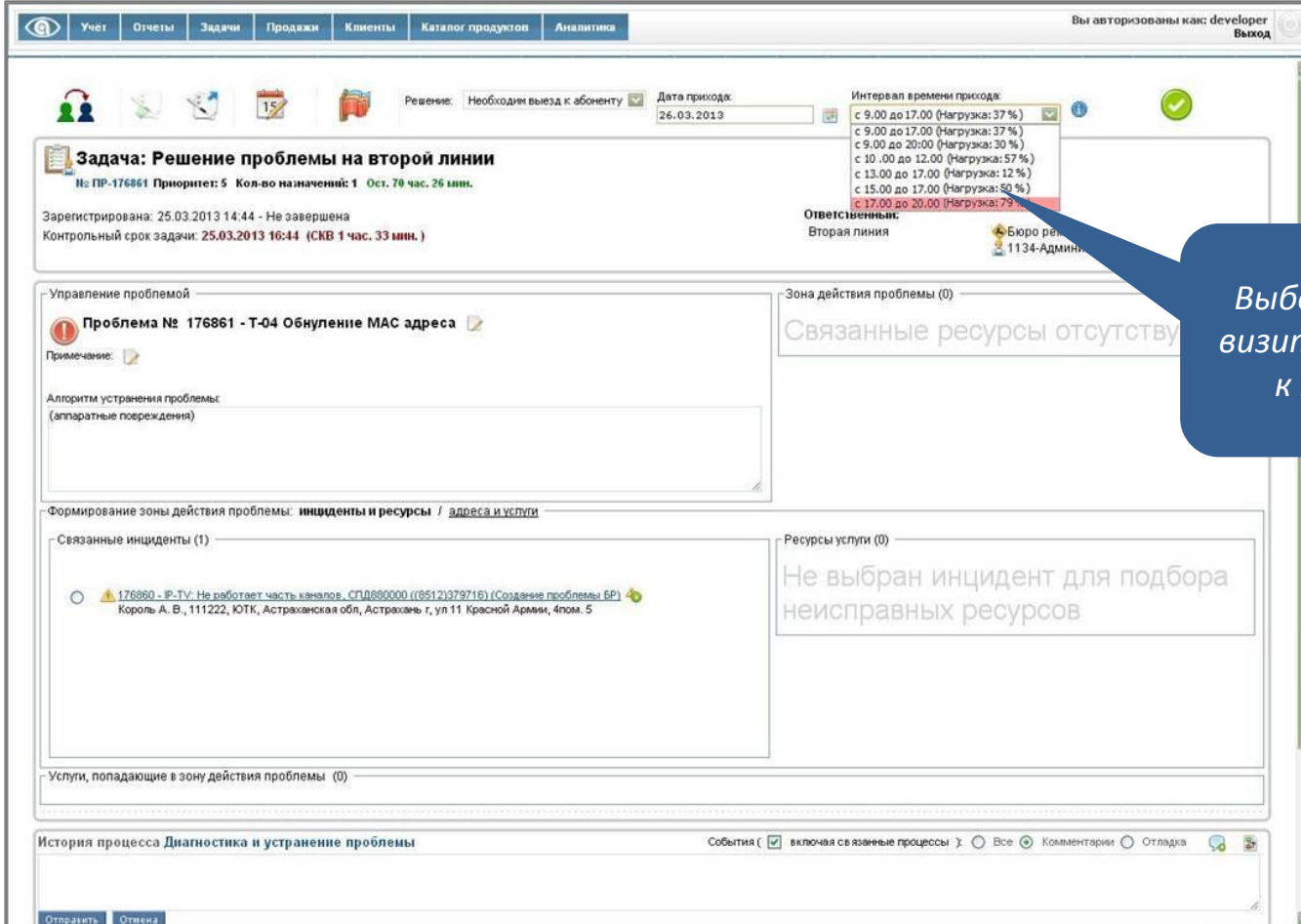
Процесс устранения неисправности: WFM+КТП





Интерфейс WFM

Выбор работника в КТП



Вы авторизованы как: developer
Выход

Учет | Отчеты | Задачи | Продажи | Клиенты | Каталог продуктов | Аналитика

Решение: Необходим выезд к абоненту | Дата прихода: 26.03.2013 | Интервал времени прихода:

- с 9.00 до 17.00 (Нагрузка: 37 %)
- с 9.00 до 17.00 (Нагрузка: 37 %)
- с 9.00 до 20:00 (Нагрузка: 30 %)
- с 10 .00 до 12.00 (Нагрузка: 57 %)
- с 13.00 до 17.00 (Нагрузка: 12 %)
- с 15.00 до 17.00 (Нагрузка: 50 %)
- с 17.00 до 20.00 (Нагрузка: 79 %)

Задача: Решение проблемы на второй линии
№: ПР-176861 | Приоритет: 5 | Кол-во назначений: 1 | Ост. 70 час. 26 мин.

Зарегистрирована: 25.03.2013 14:44 - Не завершена
Контрольный срок задачи: 25.03.2013 16:44 (СКВ 1 час. 33 мин.)

Ответственный: Вторая линия | Бюро ре... | 1134-Админ...

Управление проблемой

Проблема № 176861 - Т-04 Обнуление MAC адреса

Примечание:

Алгоритм устранения проблемы:
(аппаратные посярения)

Формирование зоны действия проблемы: инциденты и ресурсы / адреса и услуги

Связанные инциденты (1)

- 176860 - IP-TV: Не работает часть каналов_СПД890000 ((8512)379716) (Создания проблемы БР)
Король А. В., 111222, ЮТК, Астраханская обл, Астрахань г, ул 11 Красной Армии, 4пом. 5

Ресурсы услуги (0)

Не выбран инцидент для подбора неисправных ресурсов

Услуги, попадающие в зону действия проблемы (0)

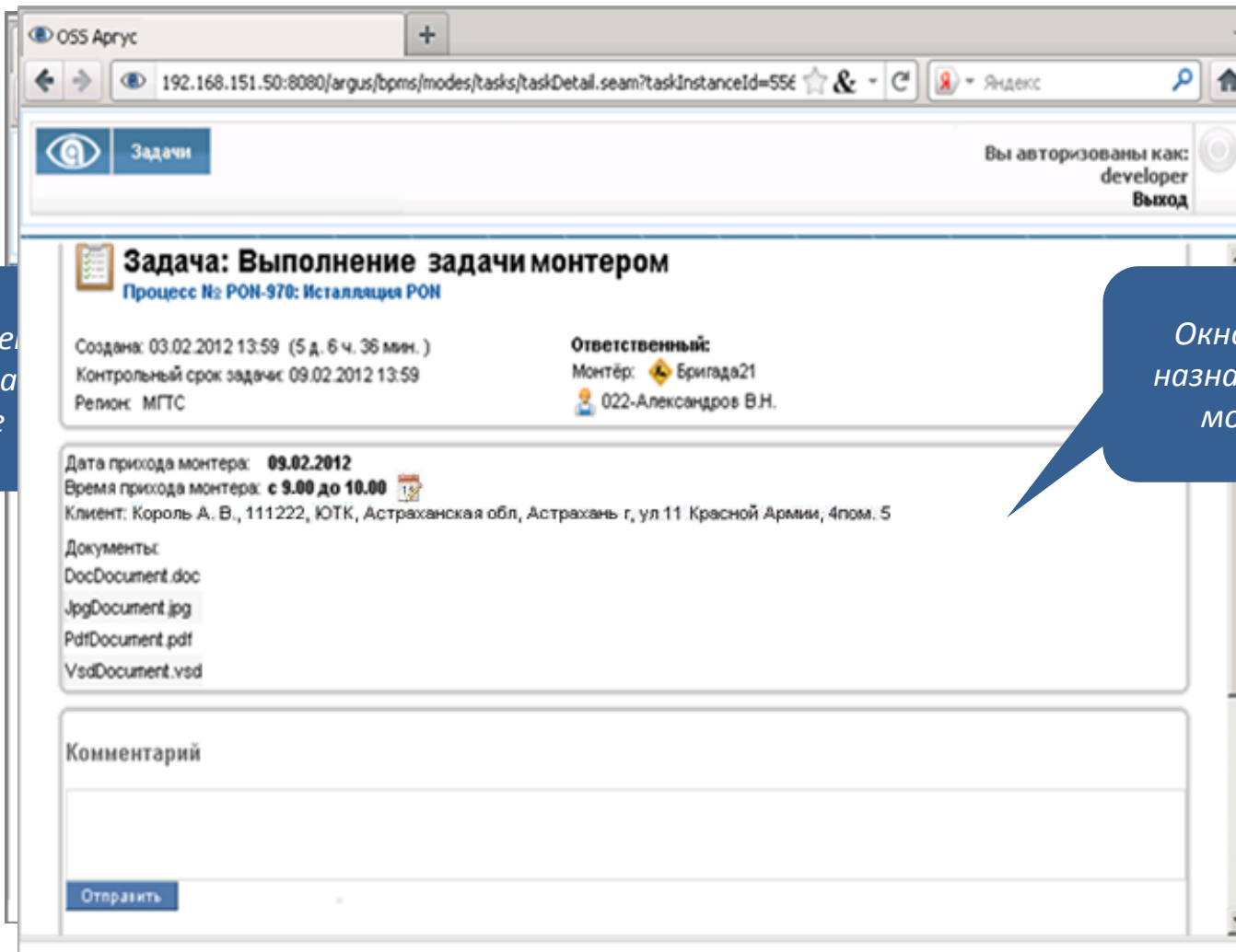
История процесса Диагностика и устранение проблемы

События (включая связанные процессы) Все Комментарии Отладка

Отправить | Отмена

Выбор времени визита монтера к клиенту

Рабочее место исполнителя



ОSS Аргус

192.168.151.50:8080/argus/bpms/modes/tasks/taskDetail.seam?taskInstanceId=556

Яндекс

Вы авторизованы как: developer
Выход

Задача: Выполнение задачи монтером
Процесс №: PON-970: Установка PON

Создана: 03.02.2012 13:59 (5 д. 6 ч. 36 мин.)
Контрольный срок задачи: 09.02.2012 13:59
Релиз: МГТС

Ответственный:
Монтер: Бригада21
022-Александров В.Н.

Дата прихода монтера: **09.02.2012**
Время прихода монтера: с **9.00** до **10.00**
Клиент: Король А. В., 111222, ЮТК, Астраханская обл, Астрахань г, ул 11 Красной Армии, 4пом. 5

Документы:
DocDocument.doc
JpgDocument.jpg
PdfDocument.pdf
VsdDocument.vsd

Комментарий

Отправить

Отображение маршрута на карте

к задаче, назначенной на конкретную дату

Окно задачи, назначенной на монтера

Рабочее место диспетчера

Вы авторизованы как: developer
Выход

Учет | Отчеты | Задачи | Продажи | Клиенты | Каталог продуктов | Аналитика

Обновить | Вид | Настройка | Таблица/График

Сводный отчет 'Сводный журнал отработанных участками задач' за период: 26.02.2013-12.03.2013

Отчет по производительности каждого работника

		Меры							
Сотрудник	Назначено за период задач	Закрыто за период задач	Не закрыто на начало периода	Закрыто за период сверхконтр. задач	Среднее время превышения сроков	Не закрыто на конец периода	Не закрыто на конец периода сверхконтр. задач	Выполнение плана	
Цех 1	Иванов ИА	69	57	4	10	8,25	16	4	60
	Сороков ЛБ	50	45	3	12	7	7	0	63
	Живоглядов АИ	57	55	4	9	5	3	1	70
	Гунин МЮ	60	51	6	7	4	2	3	74
	Соколов АВ	54	50	11	8	3,5	7	5	70
Линейный цех 2	Панин ОВ	63	57	0	11	1,5	6	2	97
	Титов КА	55	54	0	13	4	1	0	100
	Ким РО	64	60	2	15	6	6	1	97
	Рахманинов МА	58	58	5	14	1	5	3	97

15

Перерыв

Отчеты

Графики

Рабочее место администратора

Общие сведения: Работник 007-Иванов И.А., Ведущий инженер

Атрибуты сотрудника

- Идентификационный номер: 007
- Фамилия: Иванов

График работ

Шаблоны | График работы |

Расставить выходные на 2013 год автоматически

Январь 2013				Февраль 2013				Март 2013				Апрель 2013			
Пн	Вт	Ср	Чт	Пн	Вт	Ср	Чт	Пн	Вт	Ср	Чт	Пн	Вт	Ср	Чт
7	8	9	10	4	5	6	7	4	5	6	7	1	2	3	4
14	15	16	17	11	12	13	14	11	12	13	14	8	9	10	11
21	22	23	24	18	19	20	21	18	19	20	21	15	16	17	18
28	29	30	31	25	26	27	28	25	26	27	28	22	23	24	25

Требования

Категория	Название	Монтажное оборудование	Навыки
PON	Ремонт ONT	Св.аппарат(ВОЛС) рефлектометр	Сварка оптоволоконных соединений Подключение ONT
DSL	Ремонт DSLAM	сетевой тестер коннекторы	Настройка DSLAM
DSL	Диагност ADSL	Кримпер сетевой тестер коннекторы	

Установлены фильтры

Добавить Удалить

Рабочий Сокращенный Выходной Предпраздничный Праздничный

Показать список Настройки фильтрации

Настройка графика работы

Настройка навыков, требуемых для решения задач

Формирование постоянных бригад

Настройка графика работ и навыков работника



АРГУС WFM для оператора

Преимущества решения WFM от НТЦ АРГУС

Учет специфики задач работников



Пред. интеграция с системами АРГУС

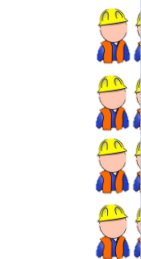
Предметная проработка и пред.
настройка системы



Проблемы о которых мы знаем

Результаты внедрения WFM:

1. Требуется меньше диспетчеров
2. Соблюдение SLA и выполнение обещаний абоненту
3. Оптимальная очередность задач и маршрут
4. Максимальная загрузка ресурсов
5. Автоматическое назначение задач
6. Отчетность по каждой задаче и сотруднику



выполн



опти



отли

сть

иков...

в

ов

ац

троля

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

АРГУС Аналитика

Содержание презентации

- *О системе «Аналитика»*
- *KPI: предметная область*
- *KPI: способы отображения*
- *Инструменты «Аналитики»*

Содержание презентации

- *О системе «Аналитика»*
- *KPI: предметная область*
- *KPI: способы отображения*
- *Инструменты «Аналитики»*

Система бизнес-анализа в IT-инфраструктуре оператора

Цель внедрения системы бизнес-анализа: обеспечить принятие своевременных и **обоснованных** стратегических и оперативных решений руководством компании.

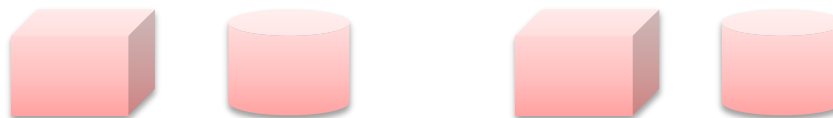
- Статична, отвечает на заранее поставленные бизнес-вопросы
- Требуется значительных временных и человеческих ресурсов для обработки данных

Система бизнес-анализа



- Выявляет ценные бизнес-знания в больших объемах данных
- Оперативно отслеживает показатели эффективности, дает оценку текущей ситуации и прогнозирует будущую

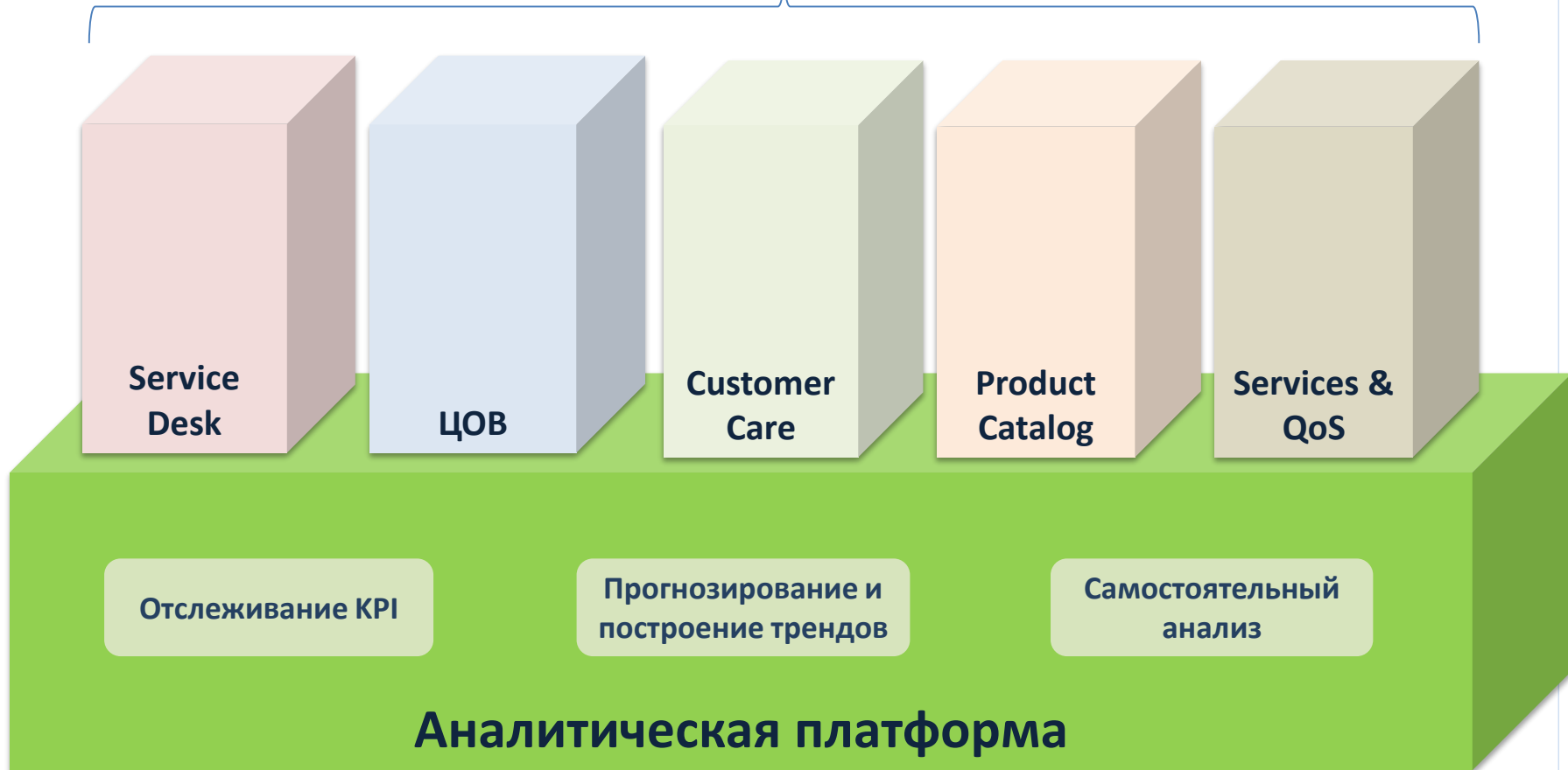
Статистика и отчетность уровня предприятия



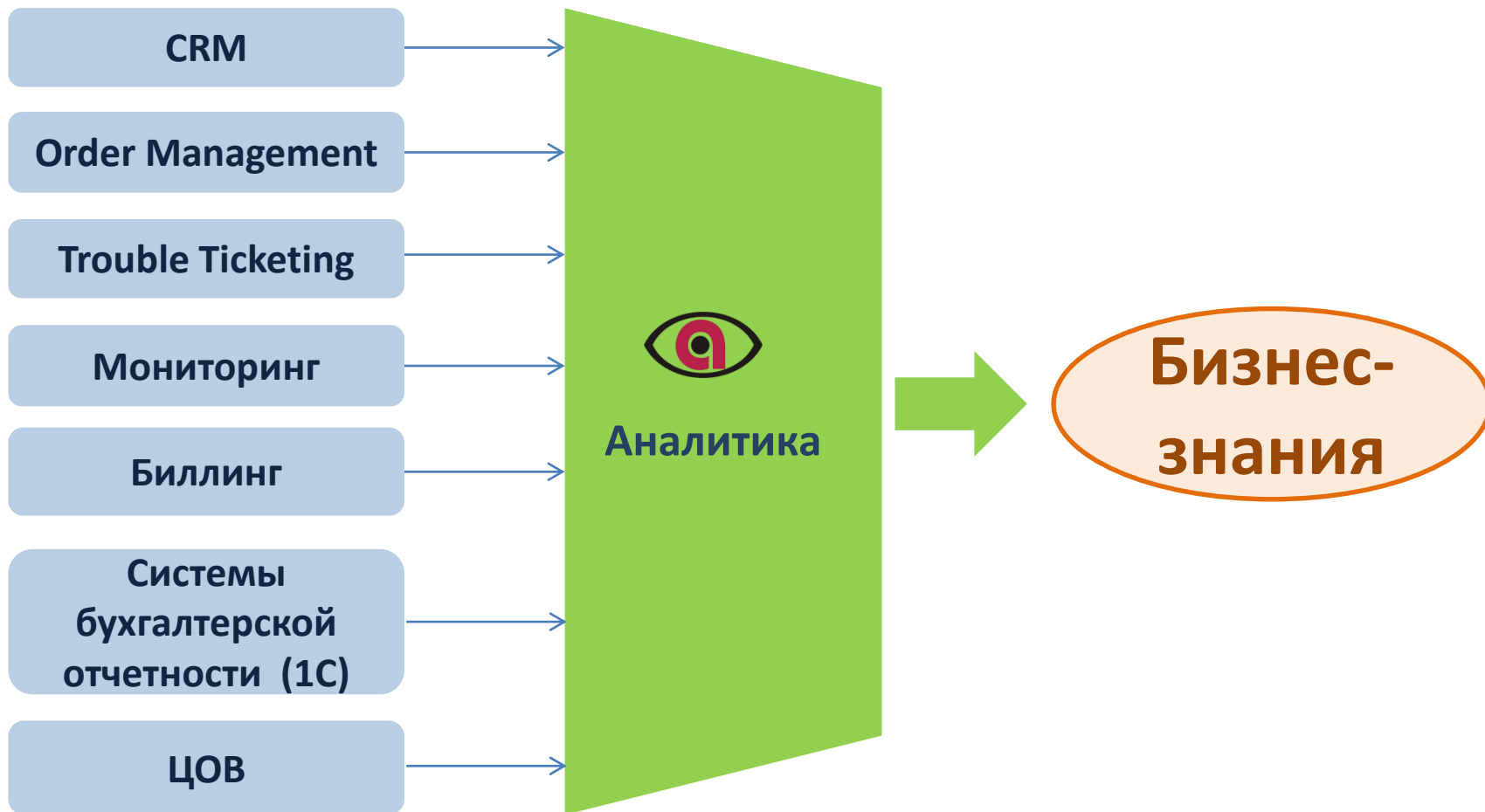
IT-системы и базы данных Оператора

Система Аналитика

Аналитические приложения



Источники данных для анализа



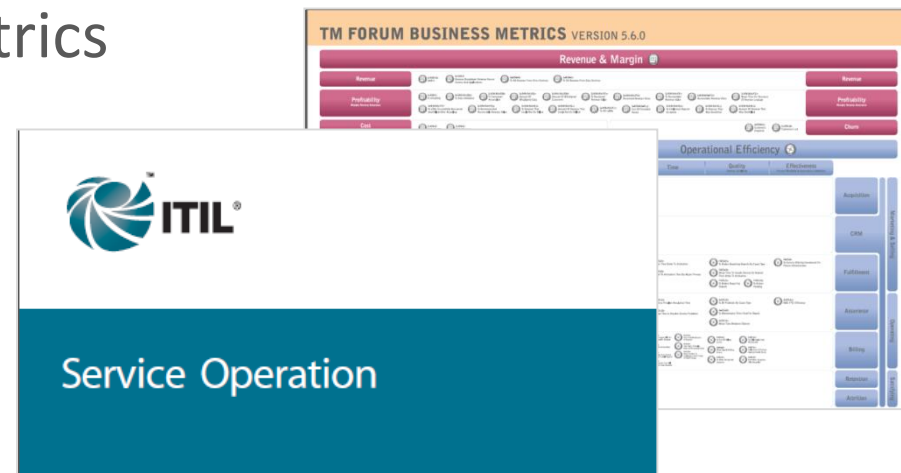
Далее

- *О системе «Аналитика»*
- *KPI: предметная область*
- *KPI: способы отображения*
- *Инструменты «Аналитики»*

Отслеживание KPI (Key Performance Indicators)

Система Аналитика рассчитывает, сохраняет и предоставляет руководителю ключевые показатели эффективности компании на основе:

- ✿ Корпоративных показателей Заказчика
- ✿ TM Forum Business Metrics
- ✿ ITIL Metrics



КРІ: Взгляд со стороны Клиента

- Как долго клиент при звонке ожидает ответа технической поддержки?
- Как часто клиент не дозванивается или не дожидается ответа оператора?
- Как быстро разрешаются инциденты с услугами клиента? Какая часть инцидентов разрешается в процессе общения с сотрудником службы?
- Как часто случаются инциденты с услугами клиента?



КРІ: Взгляд со стороны Оператора (эффективность работы служб)

- Какую часть нагрузки (инцидентов) принимает на себя первая линия?
- Инциденты по каким типам услуг наиболее долго разрешаются? Или вообще не решаются на первой линии?
- Стоит ли проводить обучение
- сотрудников и по какой
- технологии/услуге?



КРІ: Общие и финансовые показатели

- Как можно экономически оценить эффективность работы служб?
- Какова динамика потребления различных типов услуг? Достигнуты ли поставленные цели и насколько?

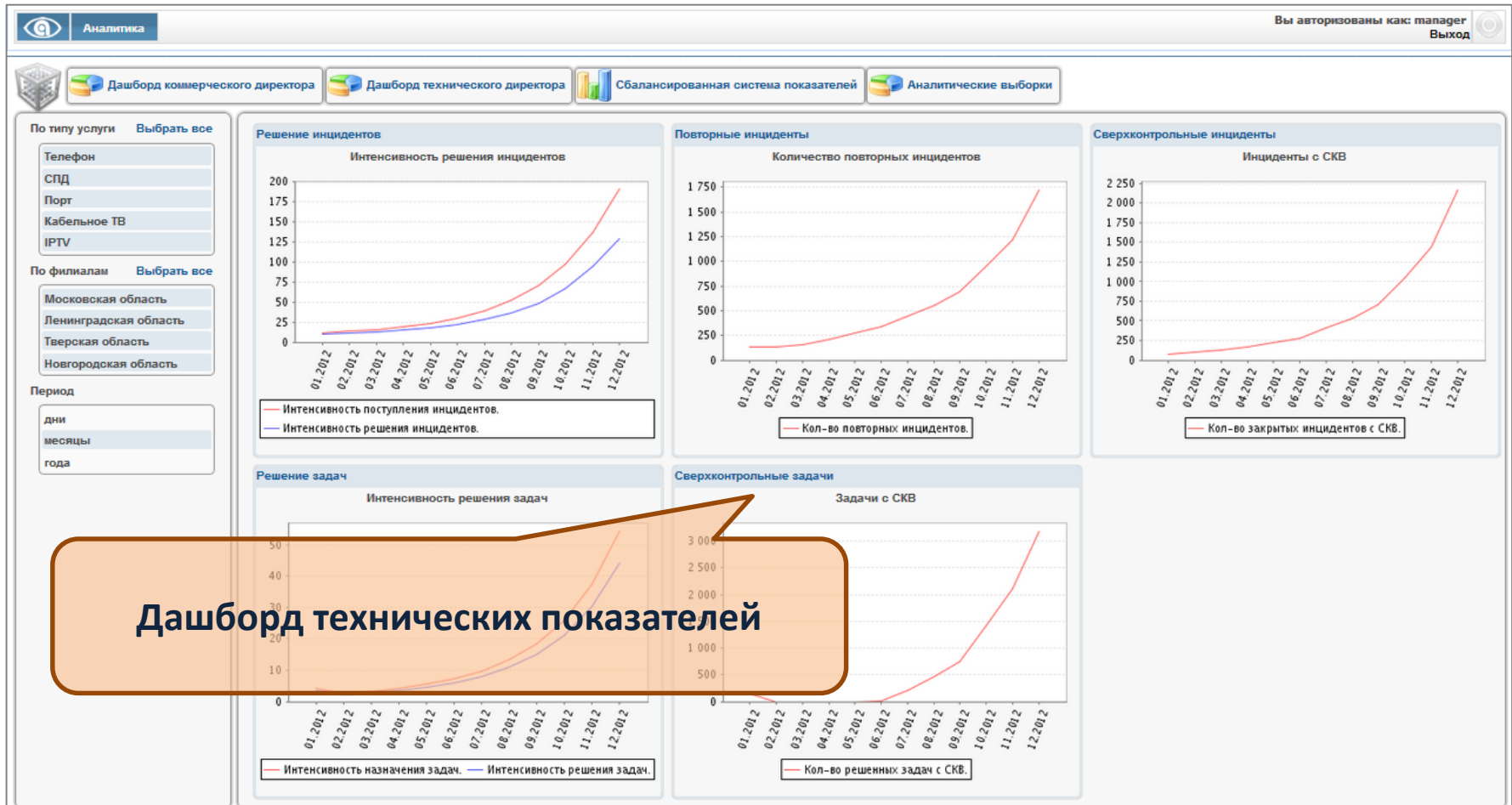


Далее

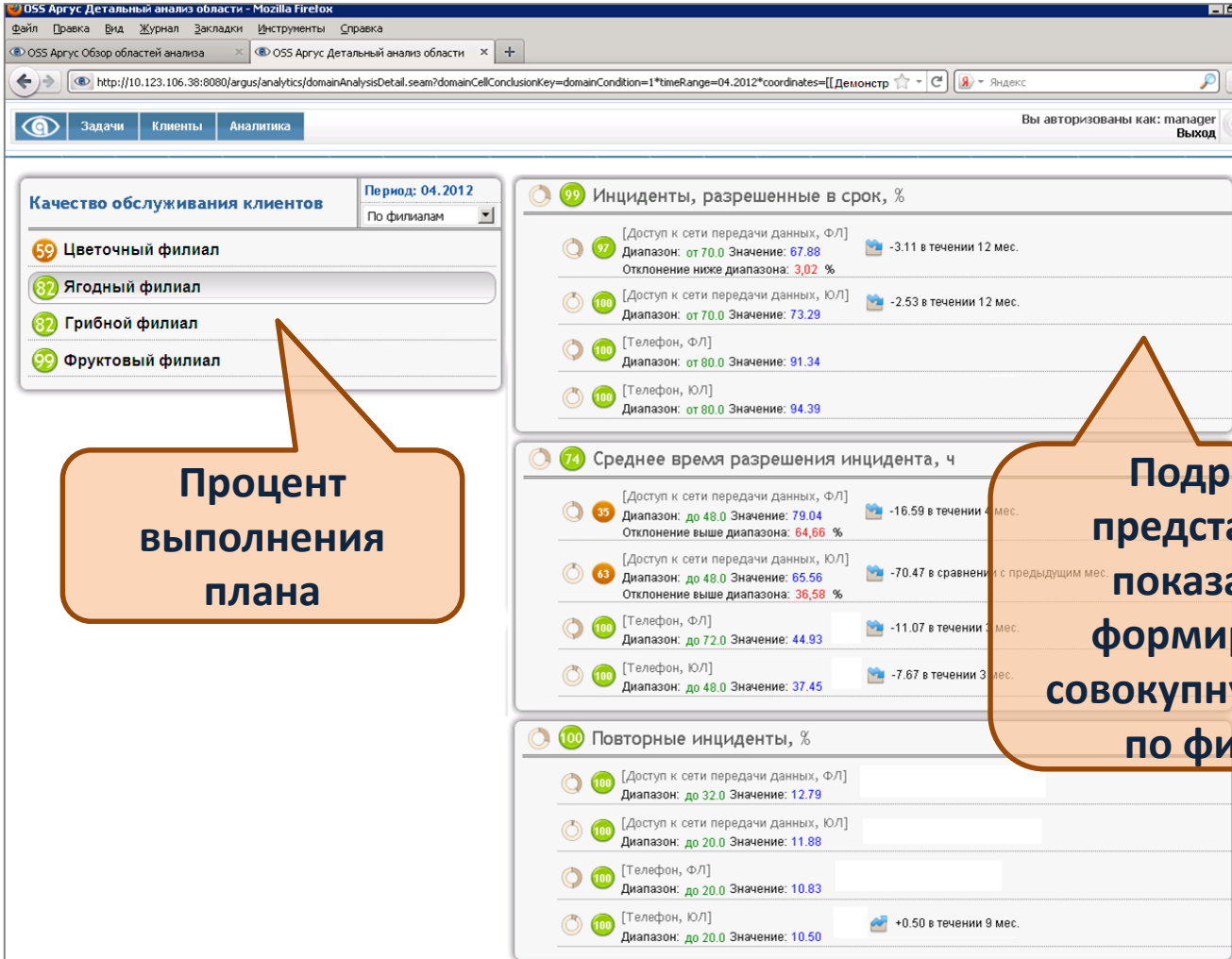
- *О системе «Аналитика»*
- *KPI: предметная область*
- *KPI: способы отображения*
- *Инструменты «Аналитики»*

Способы отображения KPI: дашборды

Дашборд (англ. «*dashboard*» – панель инструментов) – это сводное единое окно, через которое пользователь видит наиболее важные для него показатели KPI.



Способы отображения KPI: списки



The screenshot displays the ARGUS Analytics interface with a browser window. The main content area is divided into two columns. The left column shows a list of branches under the heading 'Качество обслуживания клиентов' for the period '04.2012'. The right column shows detailed KPI cards for 'Инциденты, разрешенные в срок, %' and 'Среднее время разрешения инцидента, ч', each with a list of data points for different branches and services.

Качество обслуживания клиентов (Период: 04.2012)

Филиал	Качество (%)
Цветочный филиал	59
Ягодный филиал	82
Грибной филиал	82
Фруктовый филиал	99

Инциденты, разрешенные в срок, %

Служба	Категория	Качество (%)	Изменение
[Доступ к сети передачи данных, ФЛ]	97	67.88	-3.11 в течении 12 мес.
[Доступ к сети передачи данных, ЮЛ]	100	73.29	-2.53 в течении 12 мес.
[Телефон, ФЛ]	100	91.34	
[Телефон, ЮЛ]	100	94.39	

Среднее время разрешения инцидента, ч

Служба	Категория	Время (ч)	Изменение
[Доступ к сети передачи данных, ФЛ]	35	79.04	-16.59 в течении 4 мес.
[Доступ к сети передачи данных, ЮЛ]	63	65.56	-70.47 в сравнении с предыдущим мес.
[Телефон, ФЛ]	100	44.93	-11.07 в течении 3 мес.
[Телефон, ЮЛ]	100	37.45	-7.67 в течении 3 мес.

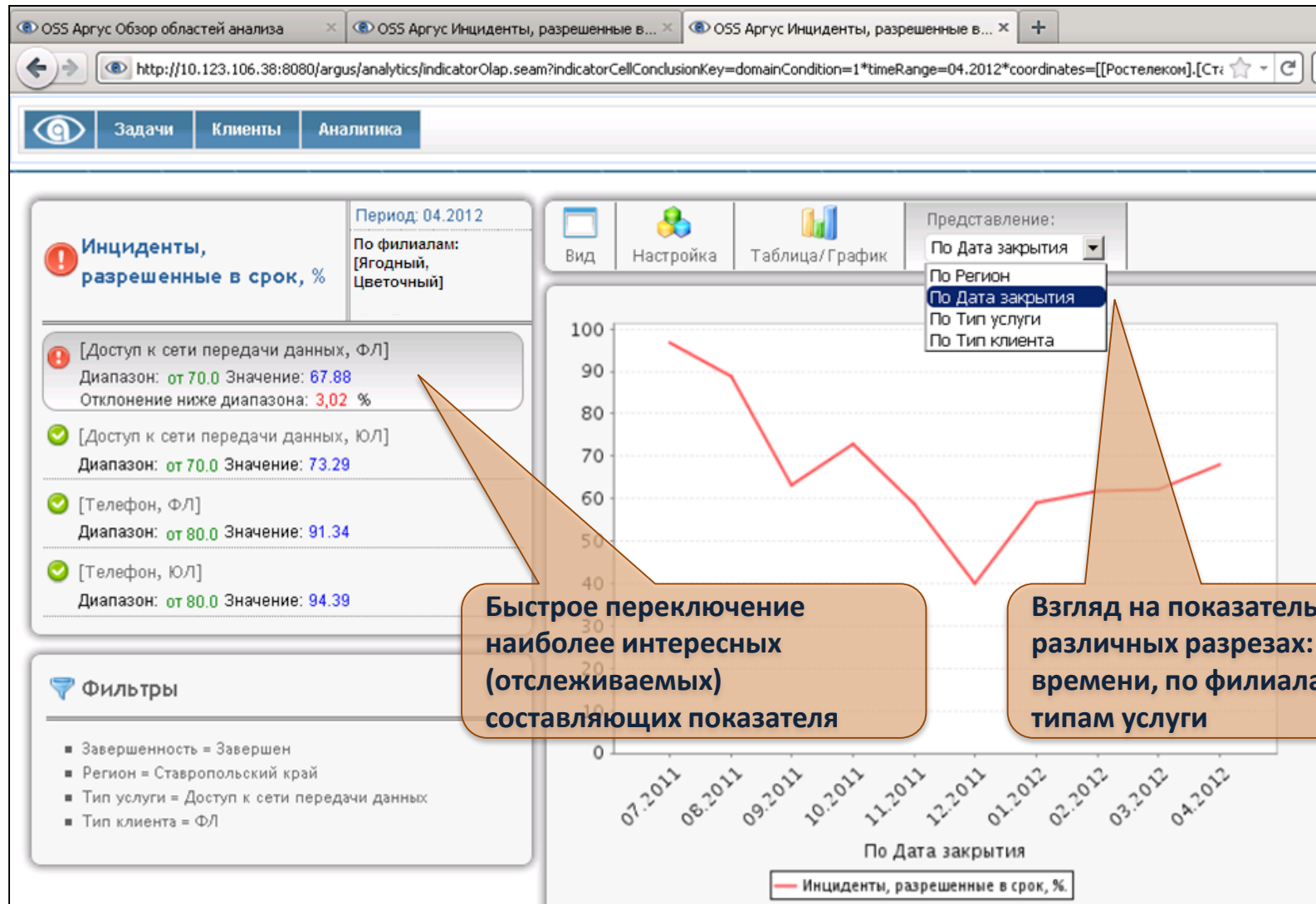
Повторные инциденты, %

Служба	Категория	Процент (%)	Изменение
[Доступ к сети передачи данных, ФЛ]	100	12.79	
[Доступ к сети передачи данных, ЮЛ]	100	11.88	
[Телефон, ФЛ]	100	10.83	
[Телефон, ЮЛ]	100	10.50	+0.50 в течении 9 мес.

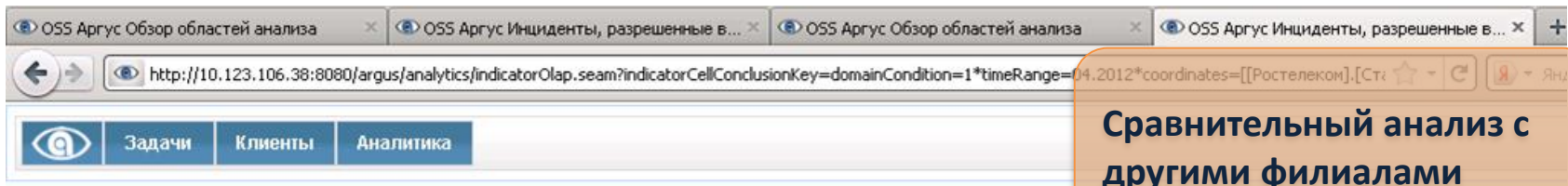
Процент
выполнения
плана

Подробное
представление
показателей,
формирующих
совокупную оценку
по филиалу

Способы отображения КРІ: самостоятельный анализ



Детальное исследование показателя



Сравнительный анализ с другими филиалами

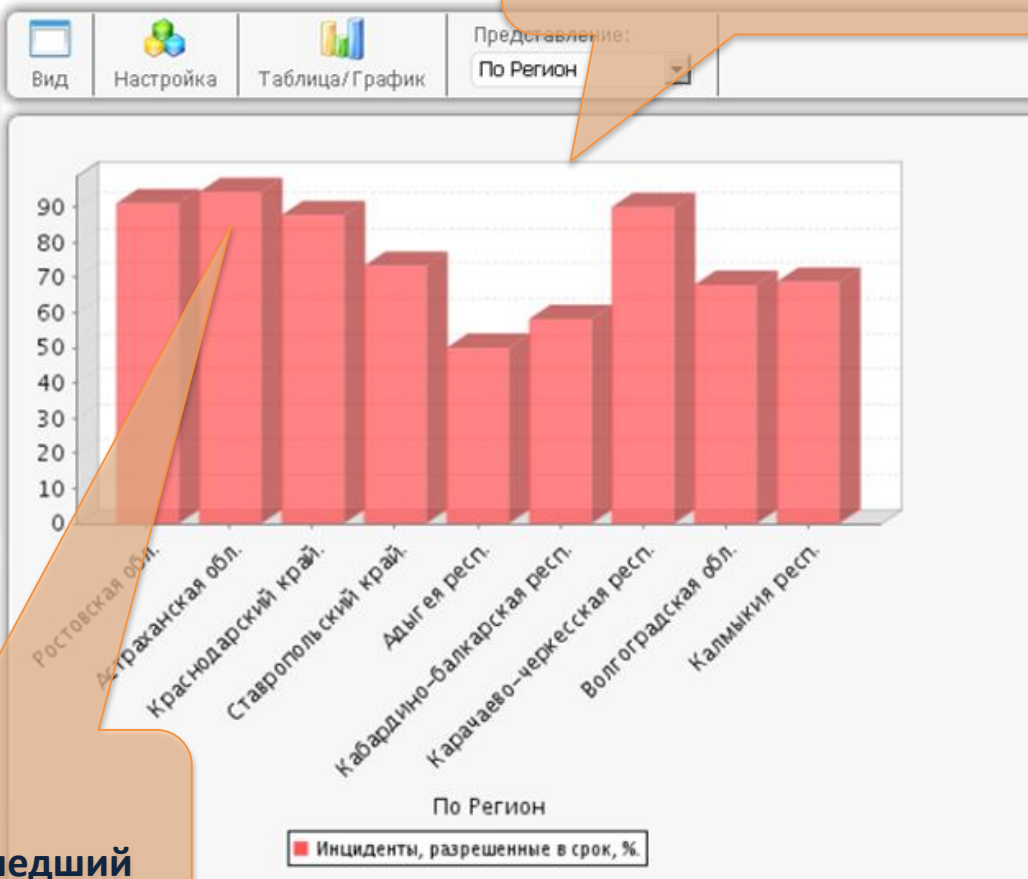
Инциденты, разрешенные в срок, %

Период: 04.2012
По филиалам: [Ягодный, Цветочный]

- [Доступ к сети передачи данных, ФЛ]
Диапазон: от 70.0 Значение: 67.88
Отклонение ниже диапазона: 3,02 %
- [Доступ к сети передачи данных, ЮЛ]
Диапазон: от 70.0 Значение: 73.29
- [Телефон, ФЛ]
Диапазон: от 80.0 Значение: 91.34
- [Телефон, ЮЛ]
Диапазон: от 80.0 Значение: 94.39

Фильтры

- Завершенность = Завершен
- Месяц закрытия = 04.2012
- Тип услуги = Доступ к сети передачи данных
- Тип клиента = ЮЛ



Лучшие значения показателя среди филиалов за прошедший месяц

Далее

- *О системе «Аналитика»*
- *KPI: предметная область*
- *KPI: способы отображения*

- *Инструменты «Аналитики»*

Сегментирование клиентской базы

Наличие информации о поведении клиентов позволяет сегментировать клиентскую базу, оценить предпочтения и рассчитать доходность для каждой группы.

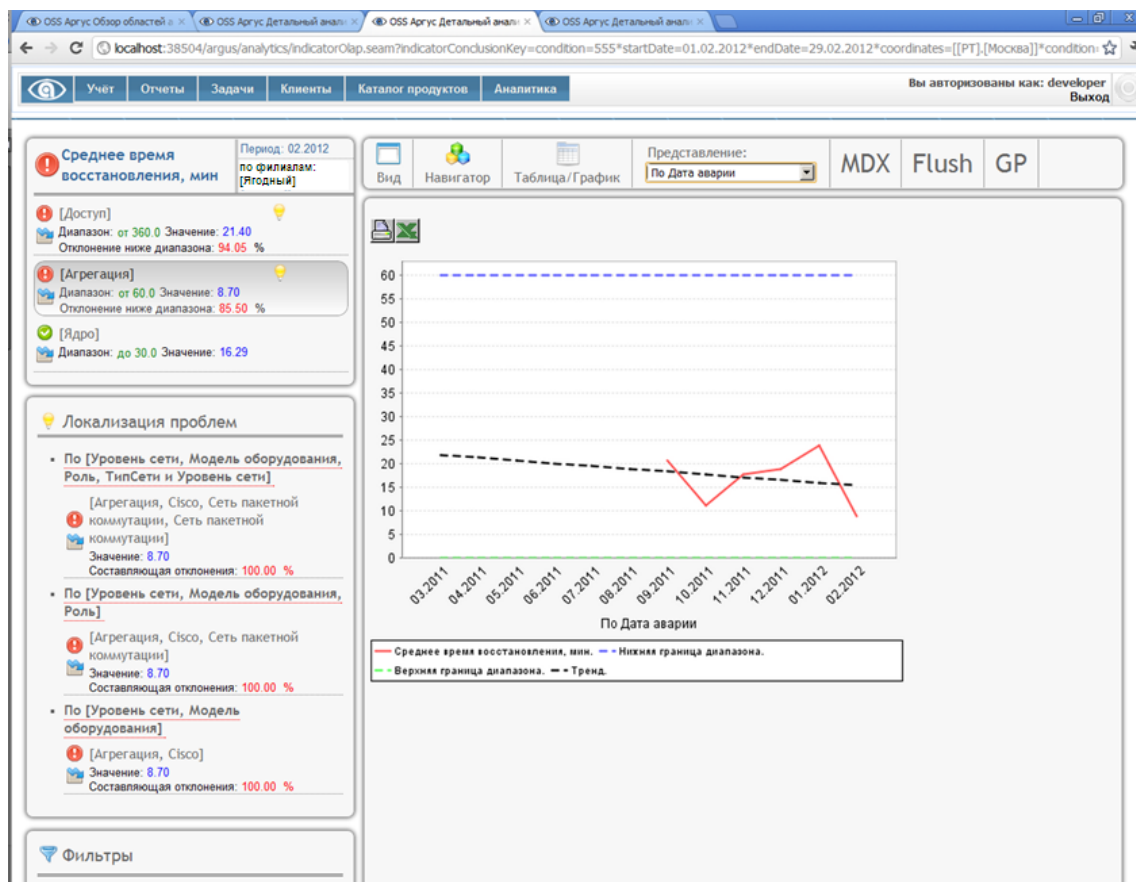


Построение трендов

Нахождение устойчивых трендов, и прогнозирование на их основе.

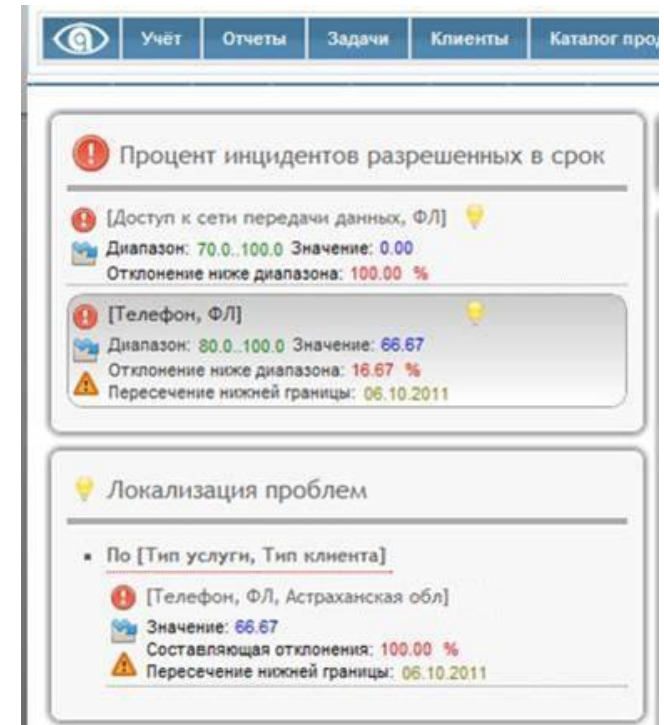
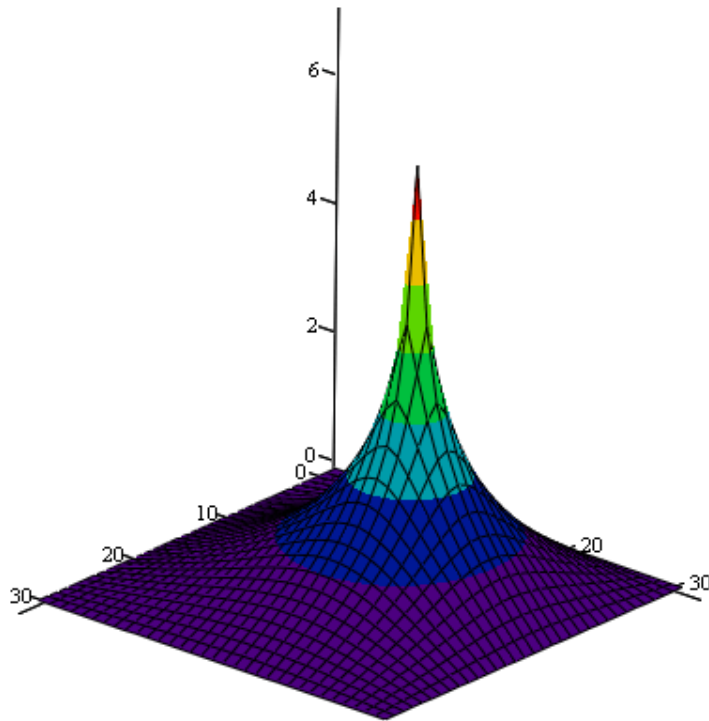
Например:

Показатель
«Доступность для маршрутизаторов ядра» через 2 мес. составит 99,99% при целевом 99,999%



Локализация проблемы

Для каждого события Аналитика выявляет, какой показатель вносит наибольший вклад в суммарное значение (например, конкретный филиал)



The screenshot shows the ARBUS Analytics interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: "Учет", "Отчеты", "Задачи", "Клиенты", and "Каталог про...". Below the navigation bar, there are several panels. The first panel is titled "Процент инцидентов разрешенных в срок" and contains a list of incidents. The second panel is titled "Локализация проблем" and shows a list of localized problems.

Инцидент	Диапазон	Значение	Отклонение	Пересечение
[Доступ к сети передачи данных, ФЛ]	70.0..100.0	0.00	100.00 %	
[Телефон, ФЛ]	80.0..100.0	66.67	16.67 %	06.10.2011

Локализация проблем

- По [Тип услуги, Тип клиента]
- [Телефон, ФЛ, Астраханская обл]
- Значение: 66.67
- Составляющая отклонения: 100.00 %
- Пересечение нижней границы: 06.10.2011

Инструменты для самостоятельного анализа данных

Система «Аналитика», помимо проведения автоматизированного анализа, ориентирована на активное взаимодействие пользователя с системой.

- Средства многомерного анализа
- Инструмент сравнительного анализа
- Фильтры
- Условное форматирование
- Возможность построения диаграмм, гистограмм, графиков



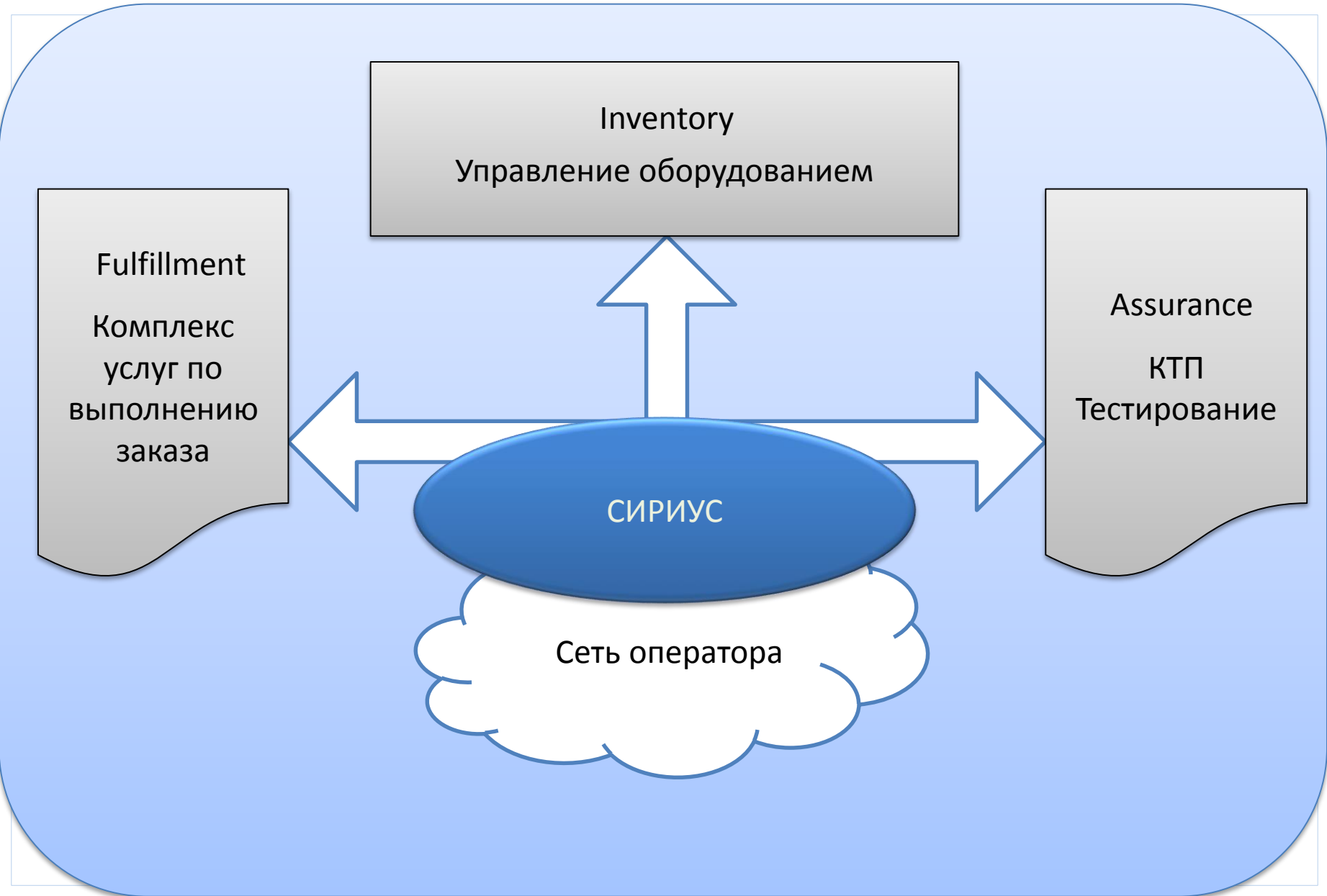


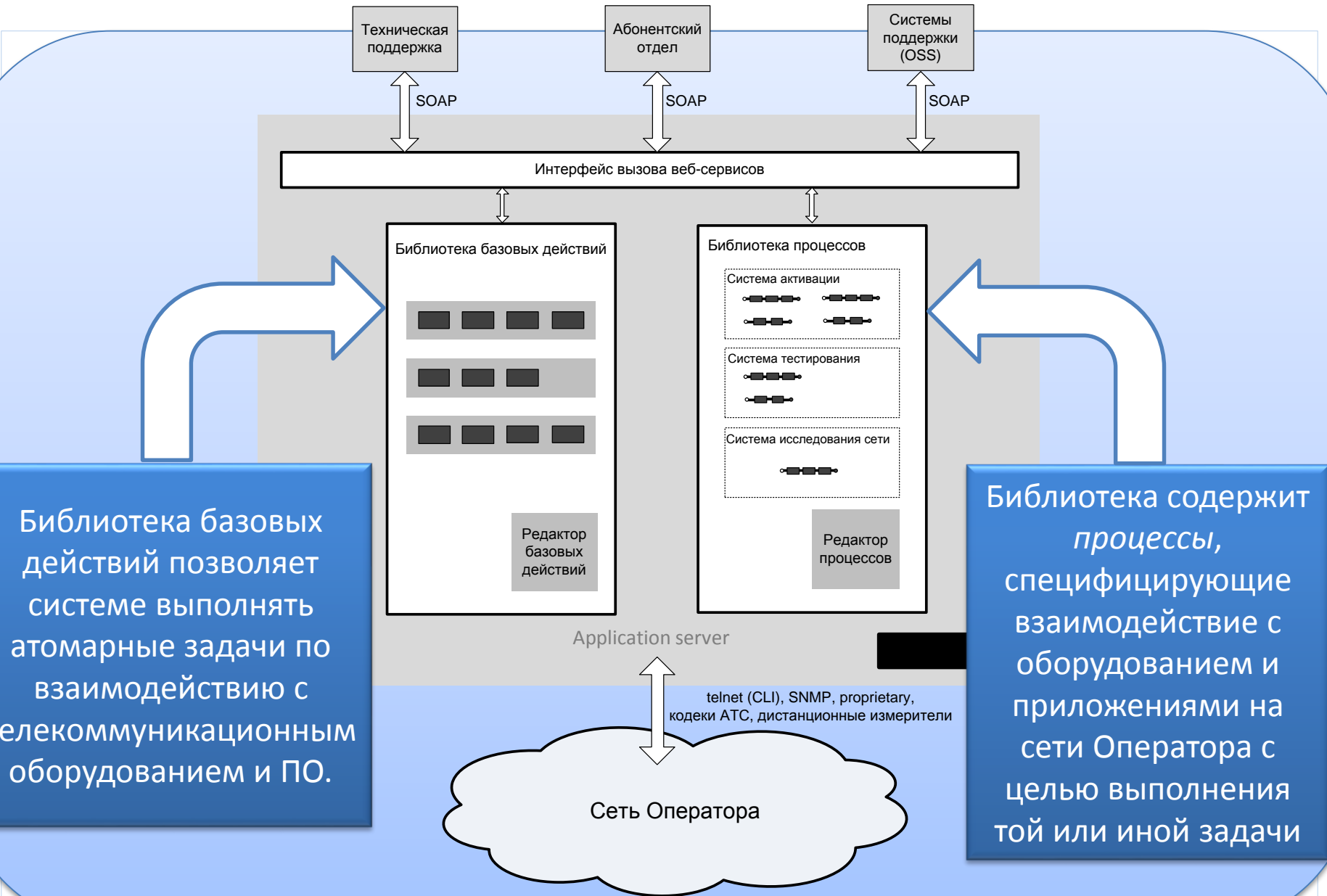
Зачем нужна Аналитика?

- Снижение расходов на содержание эксплуатационных служб;
- Повышение продаж дополнительных *востребованных* услуг;
- *Таргетированные* предложения;
- Меньший отток рентабельных клиентов, повышение лояльности клиентов;
- Уменьшение выплат штрафов по SLA;
- Более эффективное использование оборудования и возможность планирования закупок.

СИРИУС

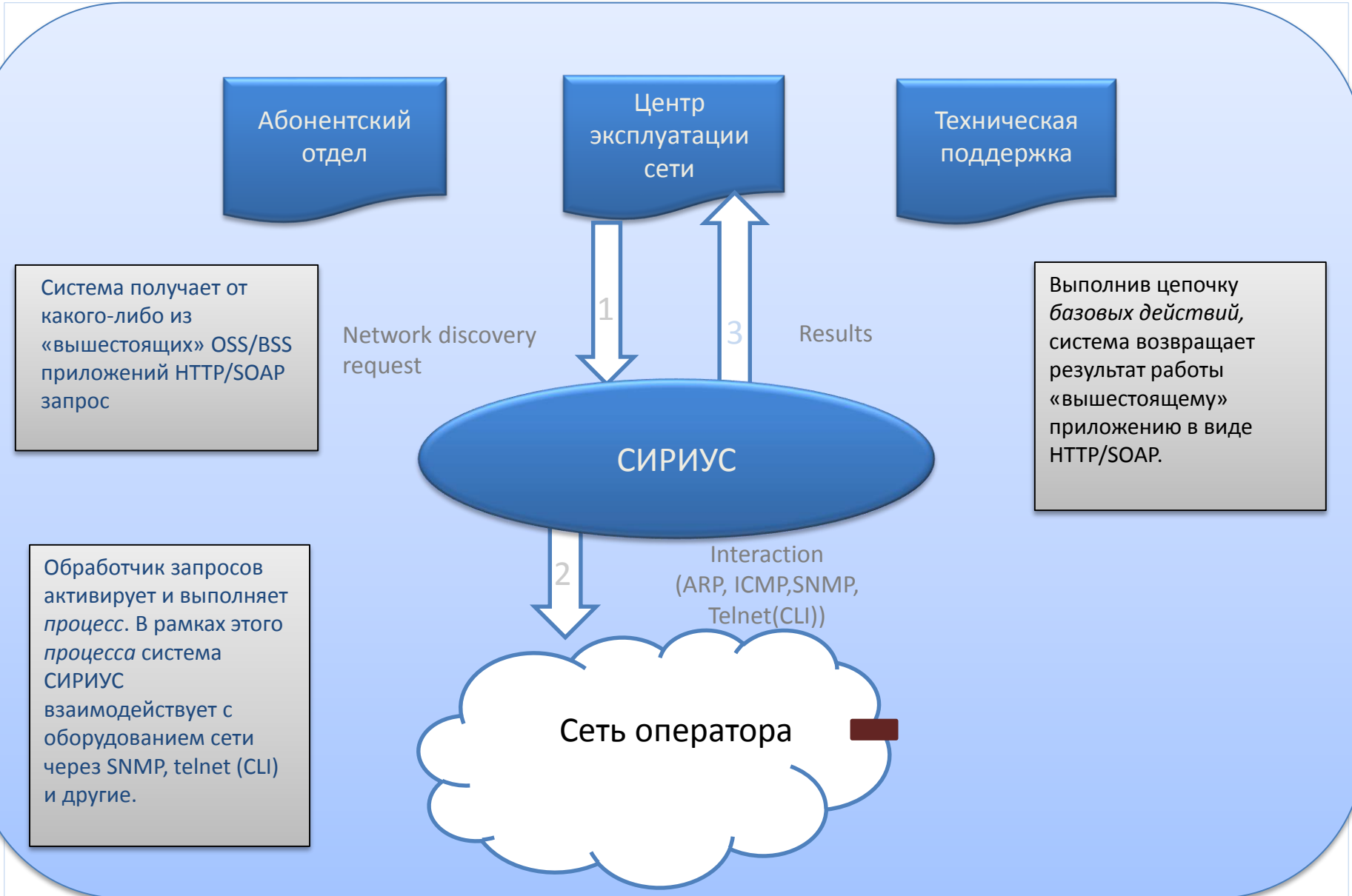
(Система Интеграции Ресурсов и Управления Сетью)





Библиотека базовых действий позволяет системе выполнять атомарные задачи по взаимодействию с телекоммуникационным оборудованием и ПО.

Библиотека содержит процессы, специфицирующие взаимодействие с оборудованием и приложениями на сети Оператора с целью выполнения той или иной задачи



Абонентский
отдел

Центр
эксплуатации
сети

Техническая
поддержка

Система получает от
какого-либо из
«вышестоящих» OSS/BSS
приложений HTTP/SOAP
запрос

Network discovery
request

1

СИРИУС

Interaction
(ARP, ICMP,SNMP,
Telnet(CLI))

2

Сеть оператора

Results

3

Выполнив цепочку
базовых действий,
система возвращает
результат работы
«вышестоящему»
приложению в виде
HTTP/SOAP.

Обработчик запросов
активирует и выполняет
процесс. В рамках этого
процесса система
СИРИУС
взаимодействует с
оборудованием сети
через SNMP, telnet (CLI)
и другие.

Процессы в составе системы СИРИУС объединены в подсистемы согласно областям карты приложений (TM Forum Applications Framework).

Домен
управления
услугами

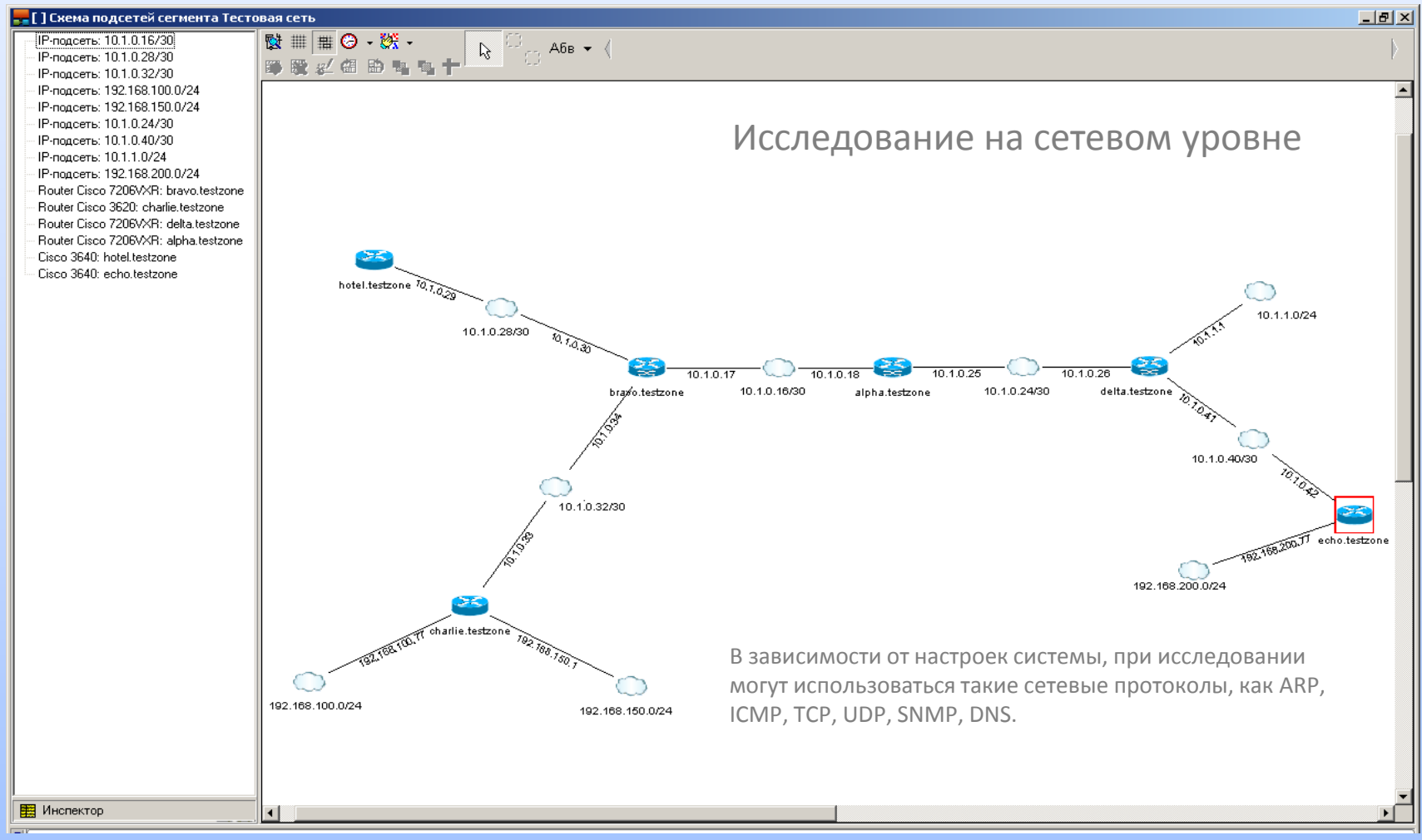
Подсистема активации (позволяет управлять современными услугами связи на гетерогенной сети Оператора.

Домен
управления
ресурсами

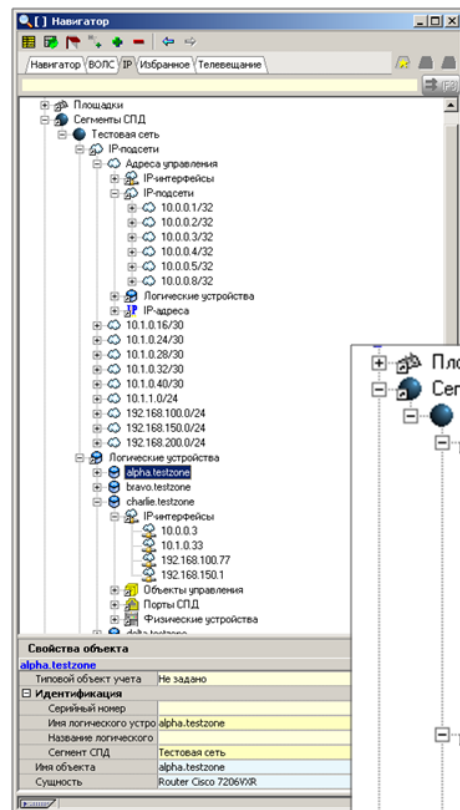
Подсистема исследования сети обеспечивает автоматизацию процессов наполнения и обновления базы данных технического учета

Подсистема тестирования служит для выполнения проверки исправности услуг и оборудования.

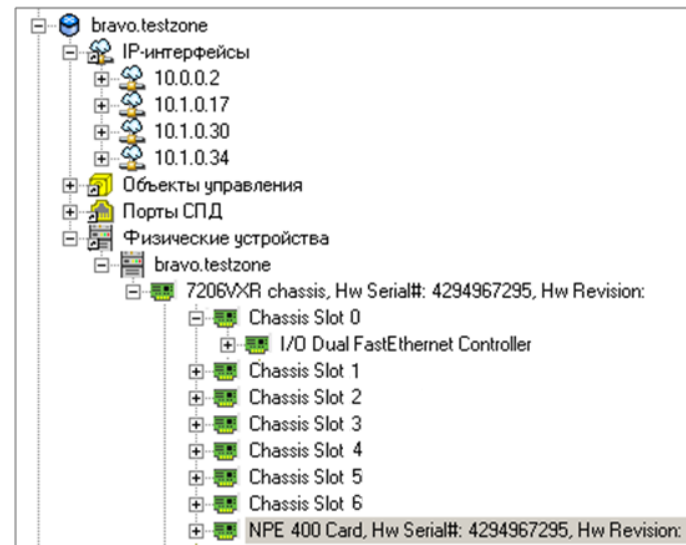
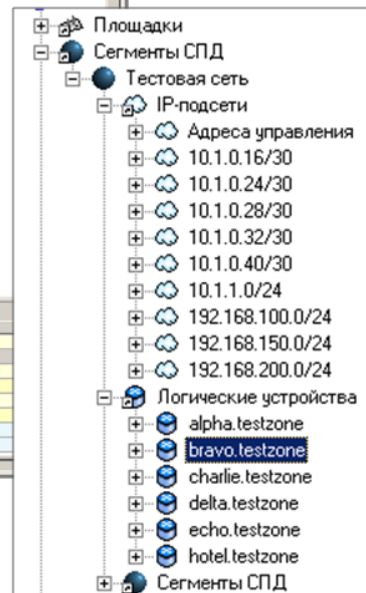
Подсистема исследования сети предназначена для автоматизации процесса первичного наполнения и дальнейшей актуализации базы данных технического учета информацией о сетевом оборудовании Оператора.



Подсистема исследования сети позволяет получать информацию об аппаратных составляющих оборудования по протоколу SNMP, TR-069, telnet(CLI) и пр. Эти данные представлены в иерархическом виде.



[Тип устройства] > [Шасси] >
[Слоты] > [Карты] > [Порты]

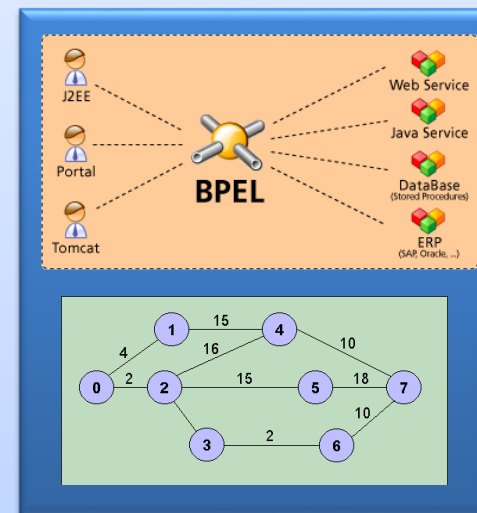
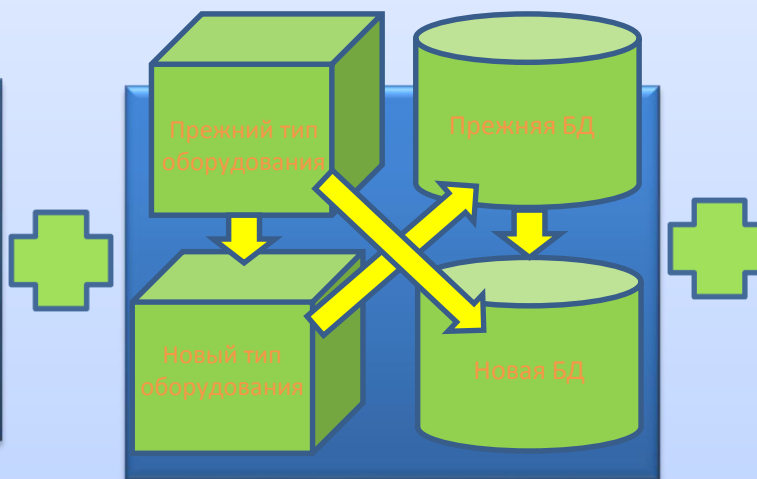
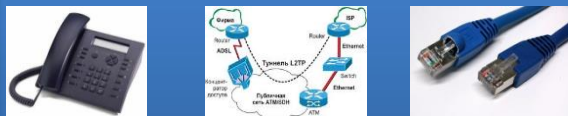


Подсистема позволяет настраивать параметры опроса сетевых устройств: периодичность, количество потоков, степень детальности опроса, тайм-ауты и т.д. Например, настройки протокола SNMP описываются в секции **SNMP** текстового (XML) файла конфигурации:

Наименование	Тип XML	Значимость	Значение по умолчанию	Примечание
timeout	элемент	опциональный	1000	Таймаут соединения
community	элемент	опциональный	public	Имя группы SNMP
version	элемент	опциональный	2	Версия протокола SNMP
Port	элемент	опциональный	161	Порт для работы по SNMP

Подсистема активации

Управление услугами

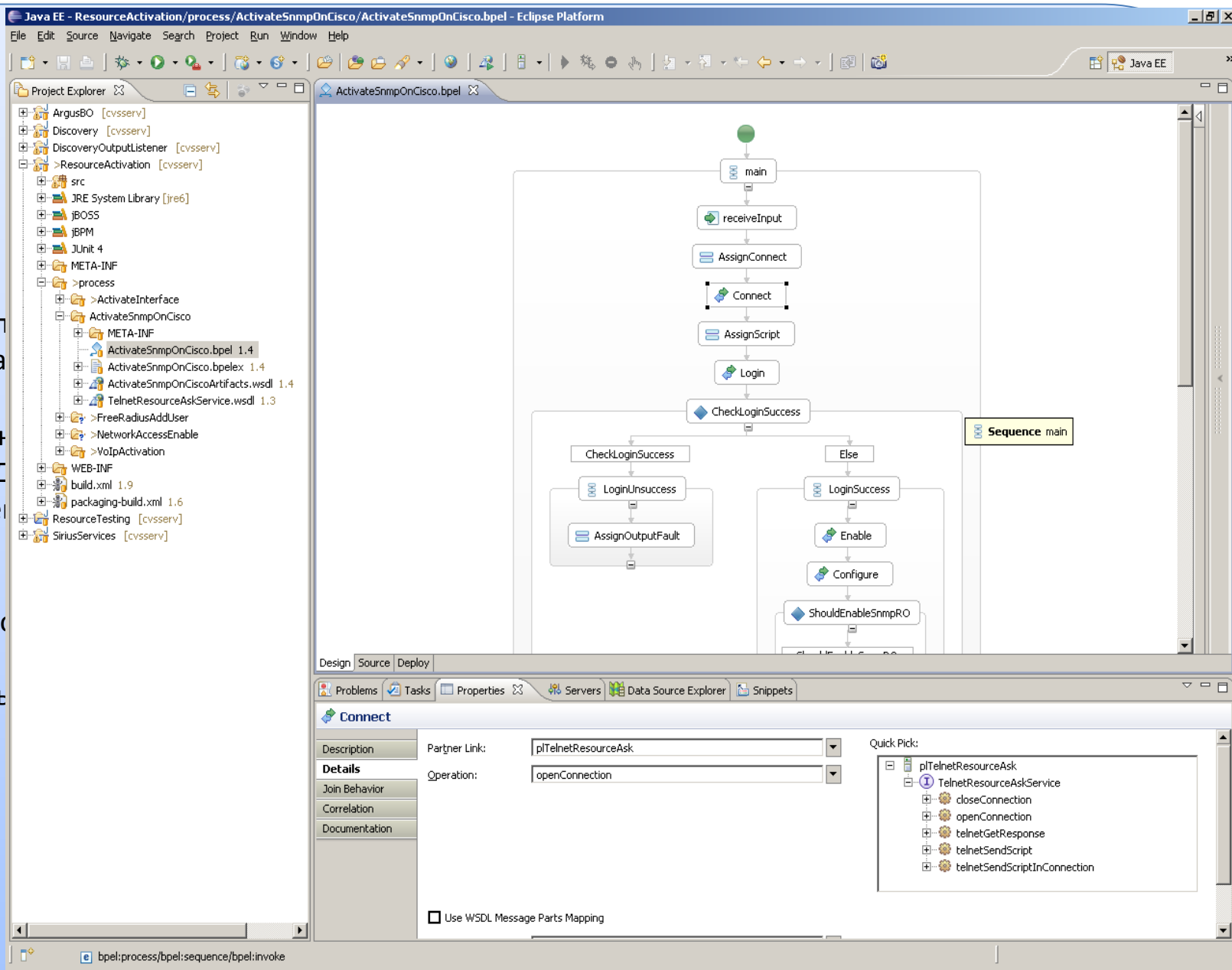


Возможность создавать новые услуги на основе существующих

Простая интеграция и единый интерфейс управления

Граф-ориентированная среда разработки

Начало
 ↓
 Обработать
 входные
 данные:
 логин и
 пароль
 клиента, порт
 коммутатора
 ↓
 Занести логин
 и пароль в БД
 пользователей
 VoIP
 ↓
 Сконфигурировать
 и активировать
 порт
 ↓
 Выдать код
 завершения
 ↓
 Конец



The screenshot displays the Eclipse IDE interface for developing a BPEL process. The main window shows a flowchart for 'ActivateSnmppOnCisco.bpel'. The process starts with a 'main' start node, followed by 'receiveInput', 'AssignConnect', 'Connect', 'AssignScript', and 'Login'. A decision diamond 'CheckLoginSuccess' branches into two paths: 'LoginUnsuccess' (leading to 'AssignOutputFault') and 'LoginSuccess' (leading to 'Enable', 'Configure', and 'ShouldEnableSnmppRO'). A 'Sequence main' block is also visible on the right.

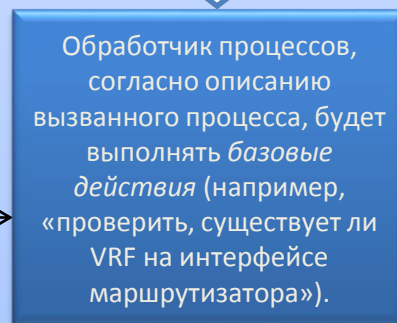
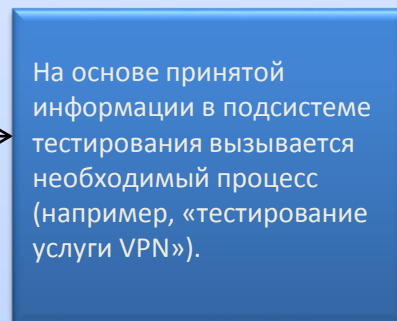
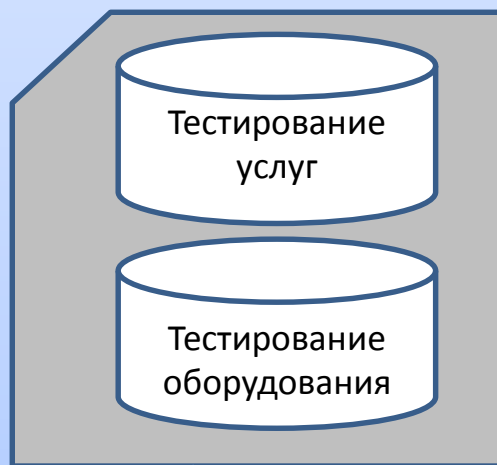
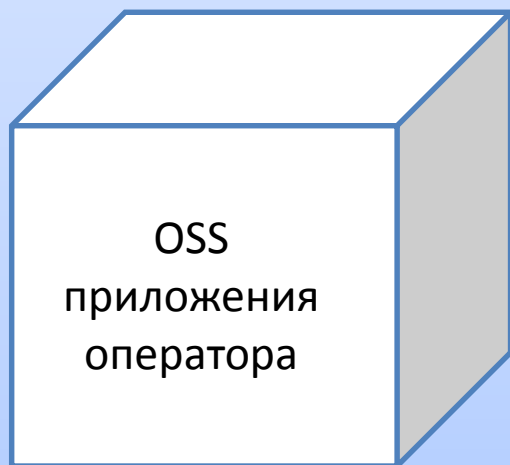
The 'Connect' activity is expanded in the bottom panel, showing the following details:

- Description:** Partner Link: plTelnetResourceAsk
- Details:** Operation: openConnection
- Quick Pick:**
 - plTelnetResourceAsk
 - TelnetResourceAskService
 - closeConnection
 - openConnection
 - telnetGetResponse
 - telnetSendScript
 - telnetSendScriptInConnection
- Use WSDL Message Parts Mapping

Подсистема тестирования

HTTP/SOAP запрос

- при тестировании оборудования - сетевой адрес устройства, тип теста
- при тестировании услуги - тип услуги, тип теста, ID клиента



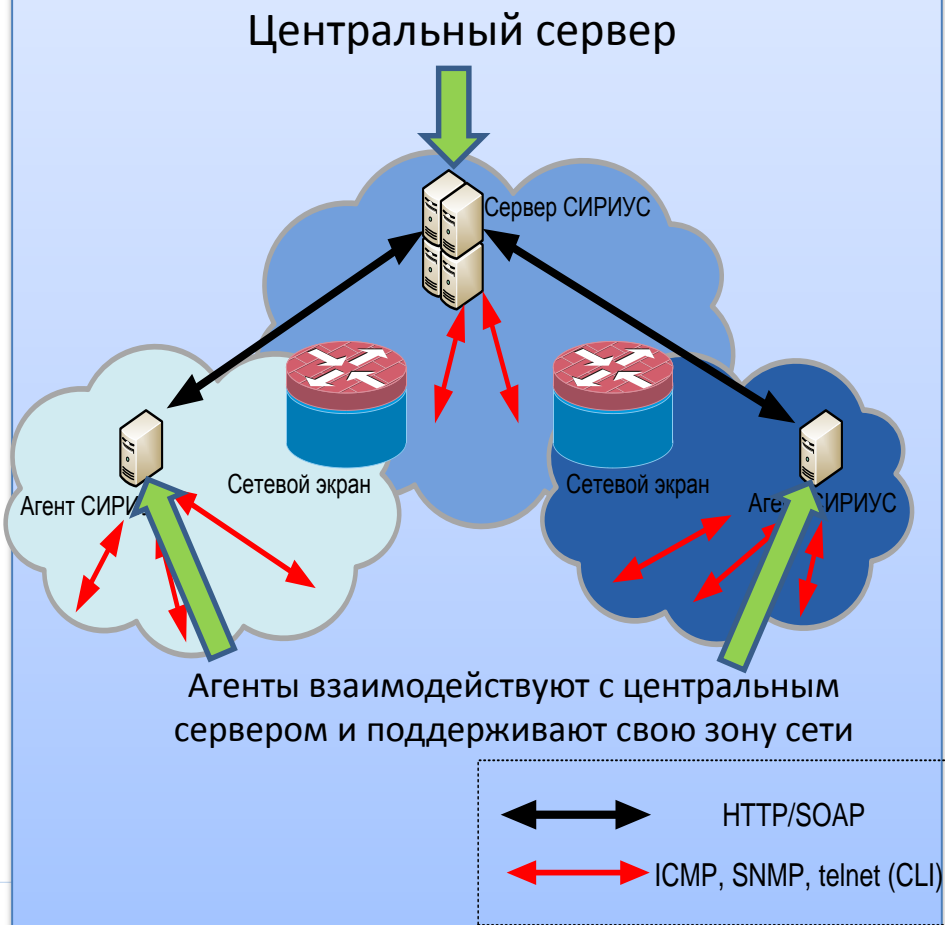
Результат: ответ на вопросы «Исправно ли оборудование или услуга?» и «В чём причина неработоспособности услуги?» и т.д.

Варианты развёртывания системы

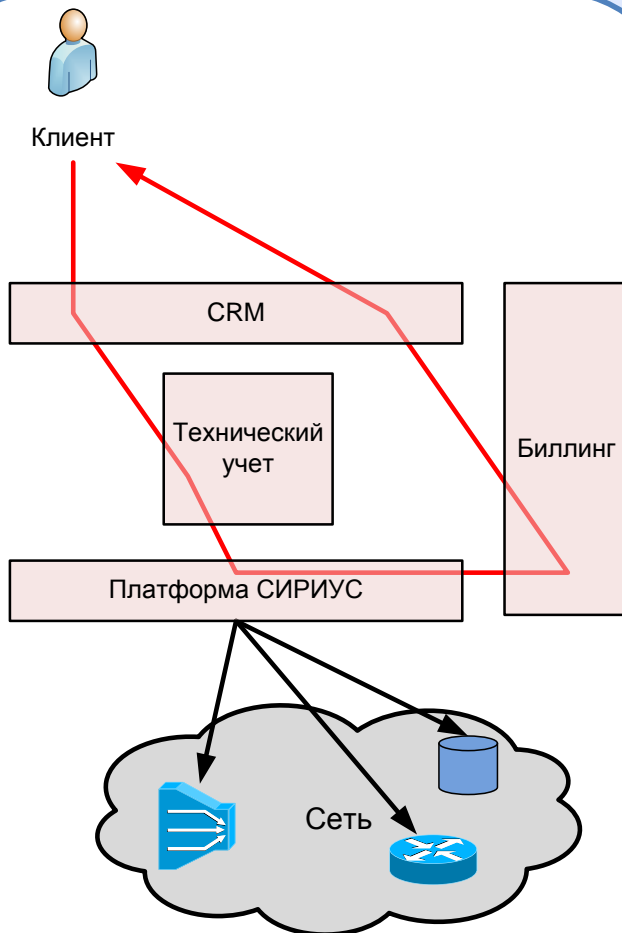
Сеть, прозрачная для протоколов системы



Сеть, разделенная межсетевыми экранами



Взаимодействие системы с OSS/BSS окружением



- СИРИУС позволяет обеспечить сквозную автоматизацию многих эксплуатационных процессов.
- OSS приложения будут использовать открытый интерфейс СИРИУС для вызова необходимых функций взаимодействия с сетью.
- Система легко интегрируется с такими приложениями, как Inventory, Fault Management, CRM, Billing и т.п.
- Информационный обмен между СИРИУС и эксплуатационными системами через сервисную шину предприятия (ESB).
- Подключение по схеме точка-точка (через Интранет) для небольшого количества взаимодействующих систем.

OSS Prime

Легкое OSS решение
для SMB Операторов связи

1. Описание OSS Prime
2. Состав системы
3. Почему именно Prime?

1. Описание OSS Prime

Что такое PRIME



Коробочное решение

The screenshot shows the OSS Prime dashboard interface. At the top left, there is a user profile section with the OSS logo and the text 'adm a. a.' and a crown icon above 'ВАШ ЛОГОТИП'. Below this is a vertical navigation menu with circular icons and labels: 'Рабочий стол', 'Персоны', 'Компании', 'Информация', 'Склад', 'Тех.ресурсы', 'Отчеты', 'Статистика', 'Тикеты', and 'Физ.Лица'. At the bottom of the menu is a 'Выход' link. The main content area has a top navigation bar with 'Рабочий стол' (highlighted), 'Уведомления', 'Справка', and 'Настройки'. The dashboard features four large data cards: '28 Заявки по физ. лицам' (with sub-links 'Участвую' and 'Мои заявки'), '99 Заявки по юр. лицам' (with sub-links 'Участвую' and 'Мои заявки'), '245 Тикеты' (with sub-links 'С моим участием' and 'Мои тикеты'), and '176 Взаимодействия' (with sub-links 'Участвую' and 'Мои взаимодействия'). On the right side, there is a 'Сводная информация' section with a list of items: 'Заявки по физическим лицам', 'Взаимодействия', 'Компании', and 'События'.

Назначение OSS Prime



Работа с клиентами/биллинг



Учёт ресурсов
сети и услуг



Техническая поддержка

2. Состав системы







adm a. a.

Склад История Документы Заявки Счета

ID Произователь Статус Серийный номер

Тип Инвентарный номер Модель

Поиск Сброс

[Расширенный поиск](#)

2/10 страниц 100 на странице 50 100 200 300 500 Все

ID	Статус	Производитель	Тип	Модель	ИН	СН	Имя	Комментарий	Добавлено
16532	Отгружено	Связьстройдеталь	Стойка для кабеля	ES2008	42424fssa	789			15.03.2013
16533	Отгружено	Связьстройдеталь	Стойка для кабеля	ES2008	42424fssa	789			15.03.2013
16534	Отгружено	Связьстройдеталь	Стойка для кабеля	ES2008	42424fssa	789			15.03.2013
16535	Отгружено	Связьстройдеталь	Стойка для кабеля	ES2008	42424fssa	789			15.03.2013
16536	Отгружено	Связьстройдеталь	Стойка для кабеля	ES2008	42424fssa	789			15.03.2013
16537	Отгружено	Связьстройдеталь	Стойка для кабеля	ES2008	42424fssa	789			15.03.2013
16538	Отгружено	Связьстройдеталь	Стойка для кабеля	ES2008	42424fssa	789			15.03.2013
16539	Отгружено	Связьстройдеталь	Стойка для кабеля	ES2008	42424fssa	789			15.03.2013
16540	Отгружено	Связьстройдеталь	Стойка для кабеля	ES2008	42424fssa	789			15.03.2013

Отчеты

Сброс

Создать

Поиск

→



Учёт узлов

Учёт активного оборудования

Учёт пассивного оборудования

○ Склад

○ Технический учёт

adm a. a.

ВАШ ЛОГОТИП

- Рабочий стол
- Персоны
- Компании
- Информация
- Склад
- **Тех.ресурсы**
- Отчеты
- Статистика
- Тикеты
- Физ.Лица.





[Выход](#)

Услуги IP-Сети Муфты **Узлы** Объекты Карта сети

Узел: Alpha

Адрес: Санкт-Петербург, Ленинградская (Пушкин), 14, ID[10214]

Общая информация Карта Контакты Активное оборудование Стойки Кроссы Документы
Клиенты **Мультиплексоры** Радиооборудование

Оборудование	ID	С.Н.	Системное имя	Слот №	Порты	
					Свободно/занято/нагружено/всего	
Мультиплексор_ECI-Telecom XDM-100	20092	mult-alpha	XDM-10020		0/0/0/	 
Плата расширения портов_ECI-Telecom SIO	20132	mplata-Alpha-SIO	SIO 3	3	1/1/1/2	 

[Помощь](#)



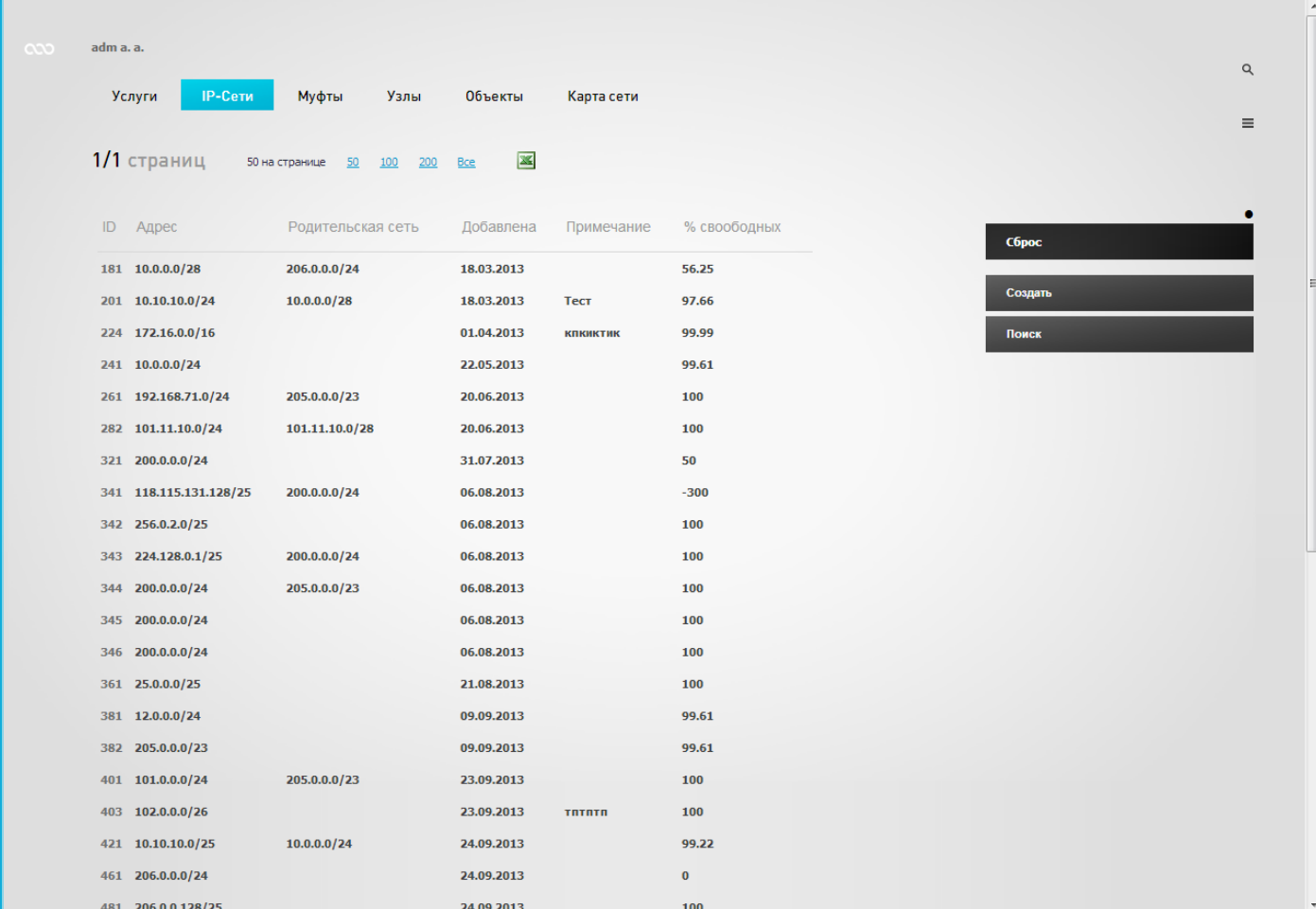
Поволоконная
схема

Разварка Муфт

Учёт IP-Сетей

○ Склад

○ Технический
учёт



adm а. а.

Услуги **IP-Сети** Муфты Узлы Объекты Карта сети

1/1 страниц 50 на странице 50 100 200 Все

ID	Адрес	Родительская сеть	Добавлена	Примечание	% свободных
181	10.0.0.0/28	206.0.0.0/24	18.03.2013		56.25
201	10.10.10.0/24	10.0.0.0/28	18.03.2013	Тест	97.66
224	172.16.0.0/16		01.04.2013	кпикстик	99.99
241	10.0.0.0/24		22.05.2013		99.61
261	192.168.71.0/24	205.0.0.0/23	20.06.2013		100
282	101.11.10.0/24	101.11.10.0/28	20.06.2013		100
321	200.0.0.0/24		31.07.2013		50
341	118.115.131.128/25	200.0.0.0/24	06.08.2013		-300
342	256.0.2.0/25		06.08.2013		100
343	224.128.0.1/25	200.0.0.0/24	06.08.2013		100
344	200.0.0.0/24	205.0.0.0/23	06.08.2013		100
345	200.0.0.0/24		06.08.2013		100
346	200.0.0.0/24		06.08.2013		100
361	25.0.0.0/25		21.08.2013		100
381	12.0.0.0/24		09.09.2013		99.61
382	205.0.0.0/23		09.09.2013		99.61
401	101.0.0.0/24	205.0.0.0/23	23.09.2013		100
403	102.0.0.0/26		23.09.2013	тпттп	100
421	10.10.10.0/25	10.0.0.0/24	24.09.2013		99.22
461	206.0.0.0/24		24.09.2013		0
481	206.0.0.128/25		24.09.2013		100

Сброс
Создать
Поиск



- 2GIS
- Google
- Open street map

Скриншоты интерфейса ГИС OSS Prime, демонстрирующие интеграцию с 2GIS и Google Maps.

Верхняя часть: Два примера панелей поиска с интеграцией 2GIS и Google Maps. Каждая панель имеет поле "Поиск" и кнопку "ПОДСВЕТКА/ПОИСК".

Основная часть: Интерфейс администратора (adm а. а.) с меню: Услуги, IP-Сети, Муфты, Узлы, Объекты, **Карта сети**. Фильтры: Показывать логические соединения, Показывать все, Показать муфты, Показать узлы, Показать колодцы, Показать стойки/крепления, Показать кабели, Показать зоны покрытия.

Карта: Отображает сеть объектов (узлы, муфты, кабели) на карте. Видны названия улиц: Оранжерейная, Ахматовская, Ленинградская, Широкая, Октябрьский бульвар, Жукосло-Вольнская, Железнодорожная, Царское сел, Новая, Конюшенная, Осиповская, Железнодорожная.

Информация об объекте:

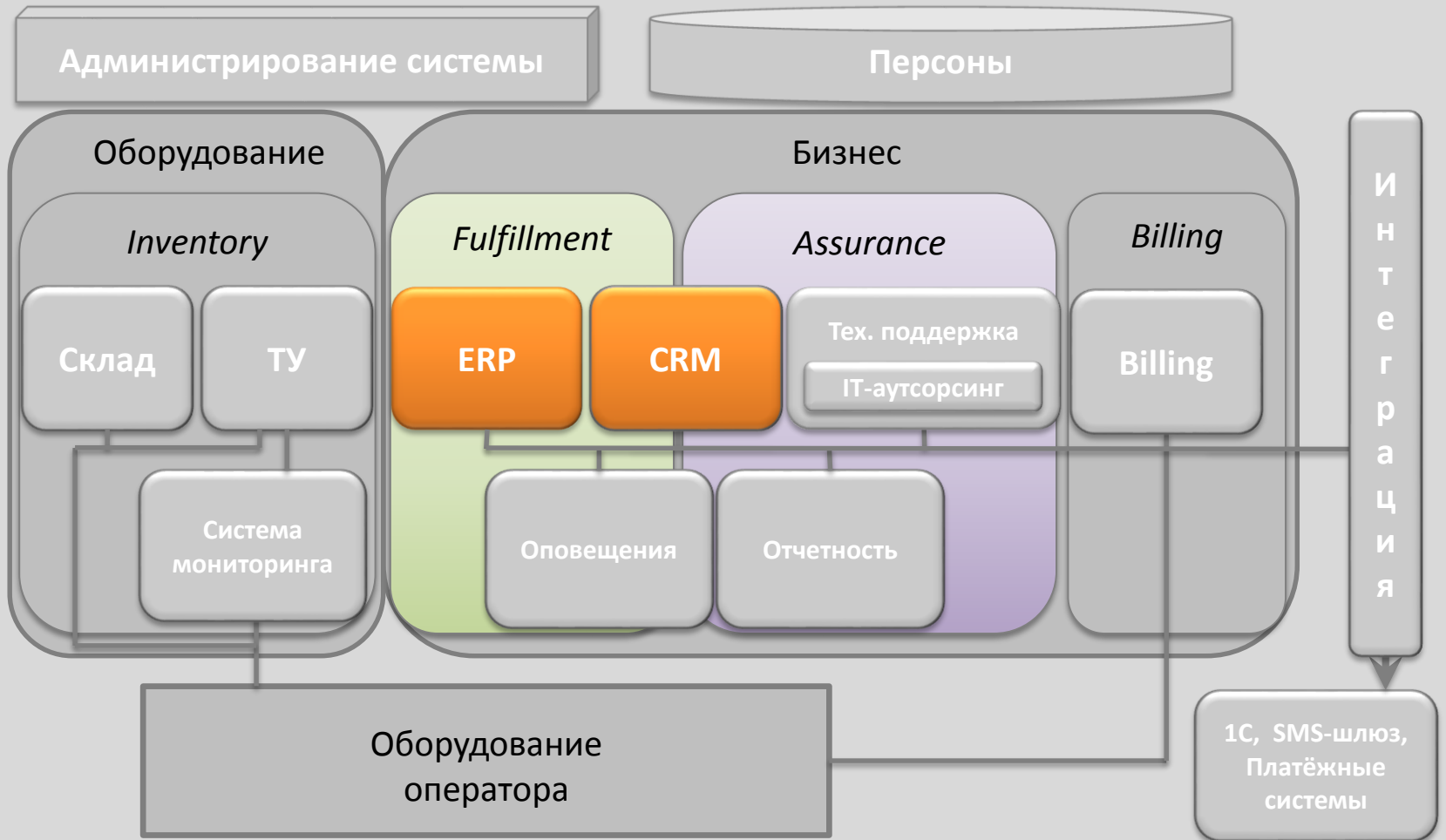
- ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ**
- [Показать на карте](#)
- Узел**
- Координаты GPS:** долгота 30.416584203723, широта 59.726719210425
- ID: 10214
- Alpha
- Описание: Санкт-Петербург, Ленинградская (Пушкин), д. 14, [Перейти к узлу ID=10214](#)
- [Поволоконная схема креста ID=19696](#)
- [Поволоконная схема креста ID=19697](#)
- Компани**
- [Азоринус ID=33520](#)

ПОДСВЕТКА/ПОИСК

- Подсветить трассу
- Найти разрыв кабеля
- Проверка технической возможности
- Очистить карту

ДЕЙСТВИЯ

- Режим инженера**
- Добавить муфту
- Создать узел
- Добавить крест
- Создать колодец
- Добавить стойку/крепление
- Добавить кабель
- Врезать муфту
- Линейка





- Склад
- Технический учёт
- CRM

The screenshot displays the 'Очередь заявок' (Queue of requests) section in the OSS Prime CRM. A modal window titled 'Введите информацию для экспресс - карточки' (Enter information for express card) is open. The form contains the following fields:

- Статус:** Ведется подключение (dropdown)
- Название:** [Text input]
- Торговая марка:** [Text input]
- Телефон:** [Text input]
- E-mail:** [Text input]
- Количество ПК:** [Text input]
- Адрес фактический:** Includes fields for City (Санкт - Петербург), Street (Улица), House (Дом), Building (Корпус), and Room (Помещение).
- Контактное лицо:** Includes fields for Surname (Фамилия), Name (Имя), Patronymic (Отчество), Telephone (Телефон), E-mail, and Position (Должность).
- Комментарий:** [Large text area]
- Следующий контакт:** [Text input]
- Тема контакта:** получ. информации (dropdown)
- Комментарий:** [Large text area]

Buttons at the bottom of the form include 'Создать' (Create) and 'Отмена' (Cancel). On the right side of the modal, there is a vertical stack of buttons: 'Сброс' (Reset), 'Создать' (Create), 'Экспресс карточка' (Express card), 'Экспресс расчет' (Express calculation), and 'Поиск' (Search).

Александров Игорь
Управление лицевыми счетами

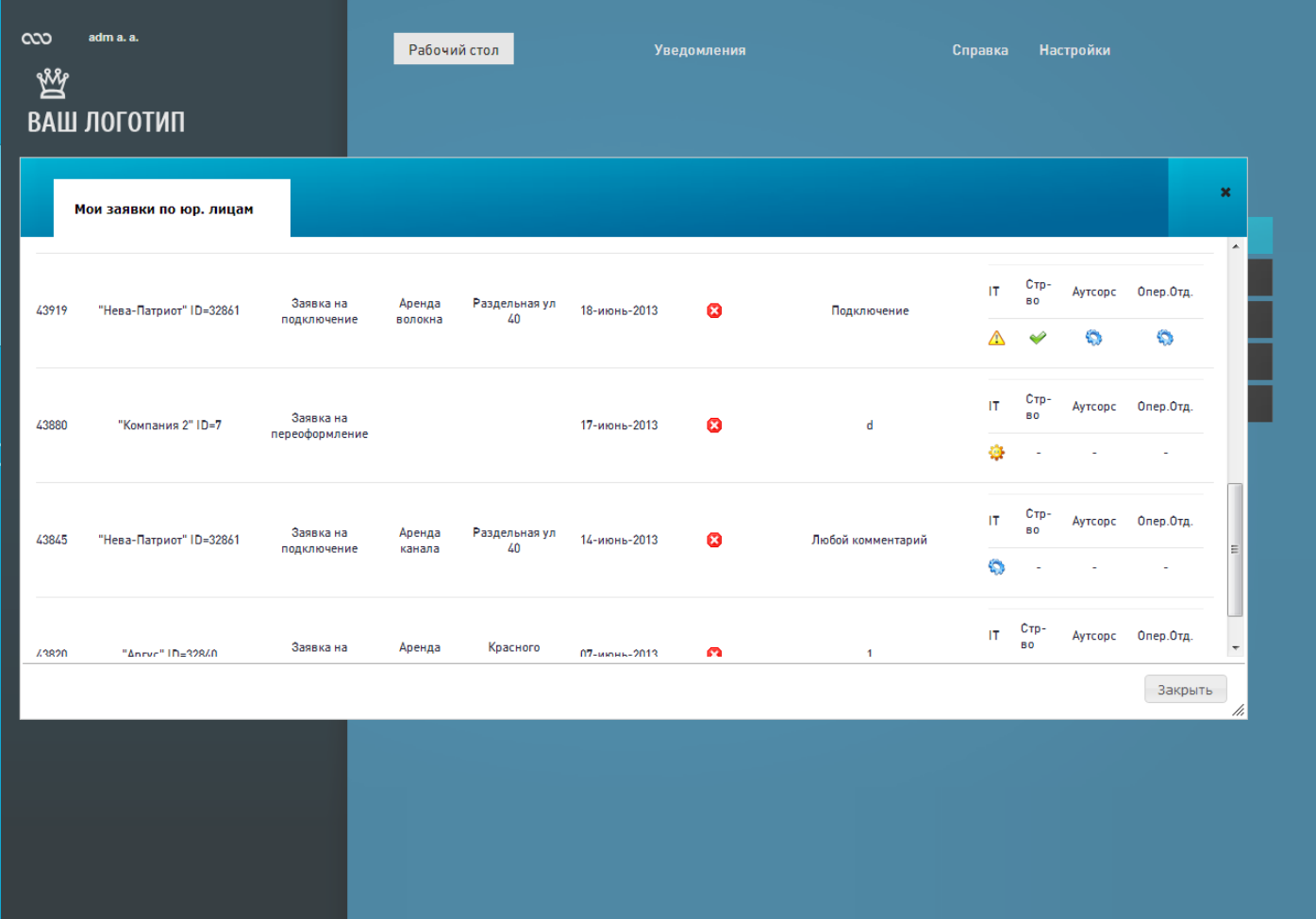
Интерактив



Планирование
сроков и этапов

Уведомления
об изменениях

- Склад
- Технический учёт
- CRM
- **ERP**



The screenshot shows the 'Мои заявки по юр. лицам' (My requests for legal entities) section of the OSS Prime interface. The interface includes a header with the user's name 'adm a. a.', a 'Рабочий стол' (Dashboard) button, and navigation links for 'Уведомления' (Notifications), 'Справка' (Help), and 'Настройки' (Settings). The table below lists several requests with their details and status.

ID	Entity Name	Request Type	Category	Address	Date	Status	Comments	IT	Стр-во	Аутсорс	Опер.Отд.
43919	"Нева-Патриот" ID=32861	Заявка на подключение	Аренда волокна	Раздельная ул 40	18-июнь-2013	✖	Подключение	IT	Стр-во	Аутсорс	Опер.Отд.
43880	"Компания 2" ID=7	Заявка на переформление			17-июнь-2013	✖		IT	Стр-во	Аутсорс	Опер.Отд.
43845	"Нева-Патриот" ID=32861	Заявка на подключение	Аренда канала	Раздельная ул 40	14-июнь-2013	✖	Любой комментарий	IT	Стр-во	Аутсорс	Опер.Отд.
43820	"Делус" ID=32861	Заявка на	Аренда	Красного	07-июнь-2013	✖		IT	Стр-во	Аутсорс	Опер.Отд.

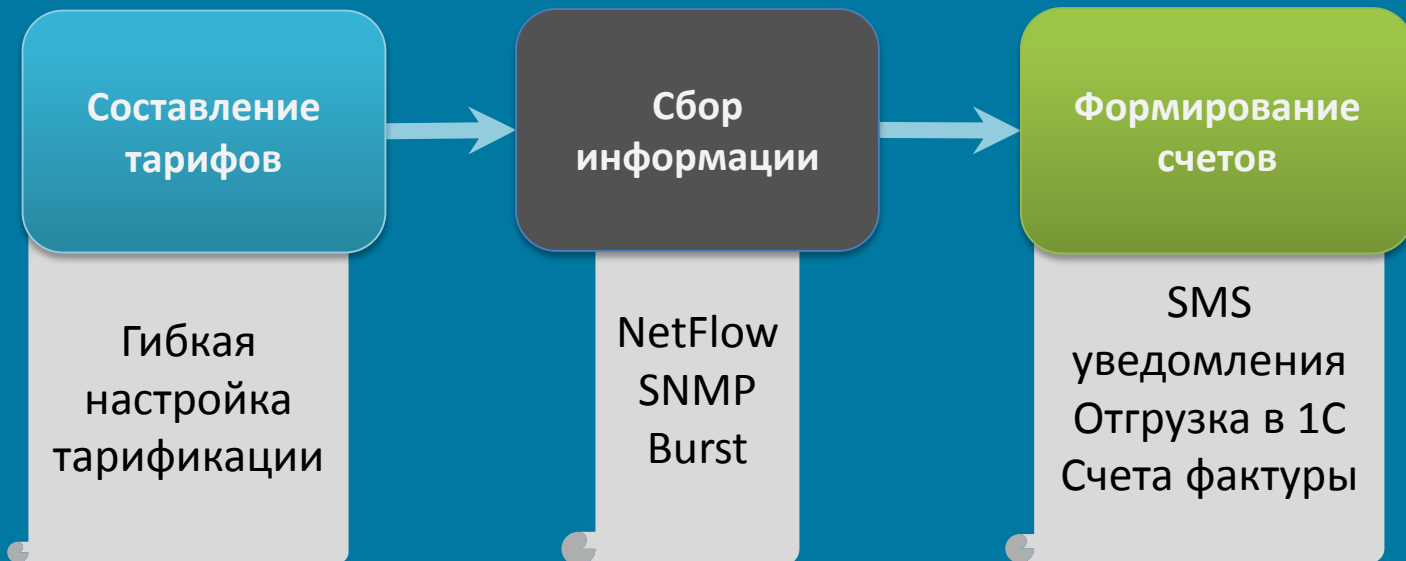








- Склад
- Технический учёт
- CRM
- ERP
- **Биллинг**







Проблемы с услугами

IT аутсорсинг

- Склад
- Технический учёт
- CRM
- ERP
- Биллинг
- Техническая поддержка

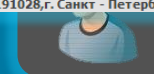
adm a. a.

Тickets

1/1 страниц 100 на странице 50 100 200 300 500 Все

ID	Тип	Создан	Клиенты	Важность	Статус	Тема	Ответственный	Изменен	Комментарий	Адрес(а)	Закрыт
16594		03.12.2013 12:28		Стандартная		Проблема с ТВ	admin a. a. и admin a. a.		ap a papa		
16574		03.12.2013 12:26	000 «СкайНэт»;	Стандартная		Проблема с BGP	admin a. a. и admin a. a.	03.12.2013 12:27	ap a pap an	г. Санкт - Петербург, Учебный пер, д.2, пом. -г. Санкт - Петербург, Ярослава Гашека ул, д.3, пом. -;г. Санкт - Петербург, Ярослава Гашека ул, д.2, пом. -;	
16554		03.12.2013 12:10		Стандартная		Проблема с ТВ	admin a. a. и admin a. a.		ap an n an an	Санкт-Петербург, Планерная, д. 63, ;	
16514		27.11.2013 15:35		Стандартная		Проблема с ТВ	admin a. a. и admin a. a.		n anann a anana	Санкт-Петербург, Крестовский проспект, д. 18, ;	
16394		20.11.2013 15:56	Аргус;	Стандартная		Жалоба на сервис	admin a. a.	20.11.2013 16:36	sdf	191028,г. Санкт - Петербург, Пестеля ул, д.7;197110,г. Санкт - Петербург, Красного Курсанта ул, д.25, лит. ж;	
15714		15.11.2013 14:24		Стандартная		Проблема с ТВ	admin a. a. и tester t. t.	15.11.2013 14:24	564654т 6	Санкт-Петербург, Ярослава Гашека, д. 2, ;	
15674		12.11.2013 18:03		Стандартная		Проблема с телефонией	admin a. a. и tester t. t.		2332131	Москва, Набережная Тараса Шевченко, д. 23, ;	
15654		12.11.2013 17:10		Стандартная		Проблема с телефонией	tester t. t. и Антонов И. Л.		test2	Санкт-Петербург, Морской проспект, д. 28, ;	
15634		12.11.2013 14:37		Стандартная		Проблема с телефонией	Винтиков А. В. и tester t. t.		test	Санкт-Петербург, Ленинградская (Пушкин), д. 45, ;	
15614		06.11.2013 20:11		Стандартная		Проблема с ТВ	admin a. a. и Витлицкая И. А.	20.11.2013 17:58	1312313213213123	Санкт-Петербург, Кронштадтское шоссе (Кронштадт), д. 28, ;	
15594		01.11.2013 12:59		Стандартная		Проблема с телефонией	tester t. t. и admin a. a.	01.11.2013 12:59	авария авария	Санкт-Петербург, Витебский проспект, д. 1, ;	
15554		24.10.2013 15:50	X5 RETAIL GROUP;	Стандартная		Проблема с интернет	..	24.10.2013 15:51	не работает ничего!	г. Санкт - Петербург, Кронверкская ул, д.5;195632,г. Санкт - Петербург, Невский пр-кт, д.4, кор. 1, лит. в, пом. 2345;	

191028,г. Санкт - Петербург,





Интеграция с внешними системами



Платёжные системы



Оплата услуг через терминалы и личный кабинет



Реквизиты

Счета

Акты

СМС шлюзы



Рассылка оповещений клиентам и сотрудникам

Администрирование OSS Prime



Распределение
персонала по ролям



Отдел продаж



Инженеры



Поддержка

Индивидуально настраиваемые
опции и справочники

Управление
политиками
безопасности

3. Почему именно Prime?





Спасибо за внимание!

Надеемся, у вас есть вопросы!