



TELCOTTHINK

TELCOTTHINK İÇERİĞİ

TELCOTHINK

Şirketlerin eski sistemler, katı bilgi teknoloji kuralları ve geleneksel işletim modelleri sektörde geride kalmasına veya büyümenin yavaşlamasına neden olmaktadır.

Sektörde gelineen noktada telekom hizmetlerinin geliri azaldıkça, kârlı, rekabetçi ve alakalı kalmak için birçok servis sağlayıcının büyük değişikliklere gitmesi zorunlu hale gelmektedir.

Eğer servis sağlayıcı müşteri odaklı bir dijital işletim modeline hazırsa, yeni hizmetleri ve gelir modellerinin potansiyelini önemli ölçüde artırabilirler.

Bu zorunluluğu iki kelime ile anlatacak olsak Dijital Dönüşüm, bunu da **TELCOTHINK** olarak adlandırabiliriz.

Bu nedenle Operasyonel Destek Süreçlerini(OSS) ve İş Destek Sistemlerini (BSS) destekleyen **TELCOTHINK**'e geçiş için kaybedecek vakit yoktur.

TELCOTHINK, Operasyonel Destek Süreçleri ve İş Destek Sistemlerine ek olarak, Telekom sektörünün ihtiyacı olan tüm sistemlerle entegre çalışabilmektedir. Bu sayede şirket içi insan kaynağının verimli kullanılmasını ve optimizasyonunu sağlar.

Yeni bir ürünün pazarlama ve satış sürecine açılması için, çapraz fonksiyonel bir platform ile bu işlemi basitleştirecektir. Pazarlama zamanı kısaltılacak ve başarılı bir operasyon yürütülmesi sağlanacaktır.

TELCOTHINK, müşteri deneyimlerinin ilgi çekici ve hızlı bir şekilde oluşturulmasını sağlar.

Müşteri Yönetimi



Tüzel ve bireysel kişi bilgilerinin toplandığı, ilgili servislerle doğrulandığı, evraklarının arşivlendiği ve ISO27001 standartlarında bilgi güvenliğinin sağlandığı modüldür.

Bu Tüzel ve bireysel kişilere birden fazla fatura kartı oluşturma imkanı, altına çeşitli hizmetleri gruplama ve raporlama esnekliği sağlar.

Satış (Sipariş) Yönetimi

Tüzel ve bireysel ayrımına göre satışa açık olan tüm hizmet veya donanımın satış siparişi giriş ekranıdır.

Yapılmak istenen satış siparişleri, firmanın belirlediği evrak kuralları ile tamamlanır.

Satışı yapan birim, kendine özel izleme ekranı ile sipariş süreçlerini gerçek zamanlı takip eder.



Ürün Yönetimi



Ses, Xdsl, Data Servisleri, E-fax, Sms, Bulut Santral, Data Center barındırma ve dinamik ürün yaratma sihirbazı ile çok detaylı ürün katalog oluşturulması için kullanılır.

Kısaca özetlemek gerekirse;

Satışa açılması planlanan bir ürünün hangi satış kanallarına açık olacağı, hangi tip müşteriye açık olacağı(örneğin Kurumsal müşteri), ürünün adı, aylık bedeli, ürünün aktivasyon, iptal, devir, nakil, ve bunun gibi fiyatlamalarının oluşturulduğu, ürünün bağlı olduğu tarifenin belirlenmesi, ürünün içinde istenirse ücretsiz dk, özel günler hediyeleri eklendiği ve istenirse aynı ürün ile beraber satılabilecek donanımın belirlenmesini kapsar.

Satışa açılmış ürünleri Kampanya modülü ile taahhüt altına almak isteyen firmanın satışa açılmış olan ürün bedeline X süre bedelsiz, X süre indirimli fiyatlama ve X süre normal fiyatlama ile kampanyalar yaratabilir, birbirinden bağımsız ürünleri birbirine bağlayarak bundle paket kampanyaları yapabilir.

Tüm yaratılan ürünlerin satışa açık olacağı tarihler belirlenir. Açılmış olan ürünler düzenlenebilir, listelenebilir.

Stok Yönetimi



Dinamik stok kartı isimlendirilmesi, marka ve modellerin eklenmesi, tüm donanımın mac ve seri numaraları ile beraber yüklenmesi ve donanımların standart satış fiyatlarının belirlenmesini sağlar. Bu sayede şirket envanterine giren tüm donanımların nerede, hangi müşteride olduğu belirlenir.

Otomatik ayar sistemine geçildiğinde herhangi bir sorun yaşanmadan müşteri memnuniyeti üst seviyede tutulur.

Kanal Yönetimi

Distribütör, Bayi, Network Marketing, Direk Satış kanallarının oluşturulması, departman, unvan yetkilendirmesi ve kullanıcı girişleri yapılır.

Oluşturulan satış kanalındaki firmanın hakediş oranları belirlenerek veya satın alma tarife ve paketleri seçilerek kanal girişi tamamlanır.

Ekranlarda firmalar kazançlarını ve tüm satış performanslarını görüntüler. Kanal yapılanmasında alt bayi katmanları neredeyse seviye kısıtlaması olmadan yaratılabilir.



Talep Yönetimi



Verilen hizmetlerin devamlılığı ve müşteri memnuniyeti için son kullanıcıdan veya satış kanallarından gelen tüm taleplerin hızlıca ilgili birime aktarılarak çözüme kavuşturulabilmesi için gereken modülleri içerir.

Servis verilen tüm hizmetler için talep, şikayet, arıza süreçleri barındırır.

Şirket içi veya departman içi iş ataması ve takibi modülü bulunmaktadır.

Bütün süreçler için her bir adımını dinamik olarak talep yönetim ilişkilendirme seçeneği ile bu süreci yönetebilirsiniz.

İş Emri Yönetimi ve Performans Takibi

Operasyonel Destek Süreçleri ve İş Destek Sistemleri (OSS/BSS) üzerinde tanımlaması yapılmış her bir sürecin karşılığında atanmış olan kural vardır. Bu kuralın karşılığında bir departman, bir unvan, bir kullanıcı veya entegrasyon ile robot kullanıcı vardır. Her bir adıma sistem iş emri çıkartır ve takip eder. Kullanıcı üzerine gelen iş emrini tamamlar veya bir üst seviyeye aktarabilir.

Kullanıcıların tüm aktiviteleri ölçümlenerek, şirket içi, departman içi ve unvan içi performans raporlaması sağlanır. Bu raporlama sonucunda şirket içi birimlerin iş yoğunluğu, personel ihtiyacı ortaya çıkar ve kaynaklar efektif kullanılır.



Faturalama



Satışı yapılmış, aktivasyon, iptal, devir, nakil, dönemsel ve tek seferlik ücretlerin birden fazla olan tüm hizmetlerin, donanım, katma değerli servis ücretlerin hesaplandığı, taahhüt kapsamında tüketici yönetmeliğine uygun olarak kuralların çalıştığı, erken çıkış ya da cayma ücretleri gibi hesaplamaların, aktivasyon veya iptal tarihlerine göre kıst fatura uygulamalarının müşteri fatura kartında belirtilen tarihe göre faturaların oluşturulduğu ve muhasebe programına aktarıldığı modüldür.

Bu modül içinde ön-fatura oluşturulma imkanı, fatura düzenleme ile kredi alma-yükleme imkanı, fatura onay süreci, muhasebeleştirilmiş faturaları listeleme ve görüntüleme imkanı bulunmaktadır.

Raporlama

Artık yöneticiler veya kullanıcılar için özel raporlama ekranınız olabilir. Raporlama ekranı ile şirket satış, alış, maliyet, performans, fatura mutabakatı için gerekli raporlamalar gerçek zamanlı olarak görüntülenebilir.

Raporlama için şirket içi kaynak kullanmanıza gerek kalmadan her zaman erişilebilir olma imkanı sağlar.



Hiyerarşi Yönetimi



Kendi şirket içi departman ve departman unvanlarını oluşturulabilirsiniz. Size önceden belirlenmiş değil sistem üzerine firmanıza özel dinamik hiyerarşi sihirbazı ile oluşturma imkanı sağlar.

Her departman unvanına göre ekran yetkileri vererek sistemsel bilgi güvenliği elinizin altında tutulur.

Kullanıcıları bu modül ile ekler, aktif veya pasif edebilirsiniz.

Evrak Arşivi

Şirketinize gelen kullanıcı, müşteri evrakları için ilave evrak arşivi kullanmanıza gerek kalmaz, evrak için ayrılan ilave kaynaklarınızı efektif kullanabilirsiniz.

Tüketici yönetmeliği kurallarına uyar ve bunun için bir kaynak veya performans göstermenize gerek kalmaz sistem bunu yerine getirir.



Operasyonel Destek Süreçleri ve İş Destek Sistemleri (OSS / BSS)



Şirketiniz 24 saat yaşar ve otomasyon kuralları çerçevesinde sizin yerinize çalışır.

Tüm bu kural ve süreçleri yönetmeniz için dışarıdan destek almanıza gerek olmadan ve basma kalıp içinde kalmadan sizin istediğiniz süreçler ile oluşturabilirsiniz.

Bu süreçler şirketinizin performansını artırırken kanal ve müşteri memnuniyetini yükseltmenize olanak sağlayacaktır.

Hangi kullanıcının sistemde ne yapabileceği, görev sorumlulukları kapsamında iş sorumluklarının belirlendiği modüldür.

Son Kullanıcı Ekranı

Artık son kullanıcılarınız tek bir ekrandan ve tüm platformlar üzerinden erişim yetkisi olabilir.

- Güncel kullanım bilgisi
- Güncel borç bilgilerini görüntüleme
- Almış olduğu hizmetlerin detayları
- Taahhüt şartları / çıkış ücretlerini görüntüleme
- Fatura inceleme / ödeme
- Mevcut paket değişikliği
- Talep oluşturma
- SMS modülü
- E-FAX modülü
- UC(santral) modülü



özellikleri ile son kullanıcılarınız size uğramadan tüm soru taleplerini karşılayabilirler.

Entegrasyonlar



- Nüfus Müdürlüğü Kimlik Doğrulama Servisi
- Ulusal Adres Servisi
- Türk Telekom Adres Servisi
- Türk Telekom THK Web Servisi
- Türk Telekom XDSL Web Servisi
- Türk Telekom Arıza Web Servisi
- Numara Taşıma Sistemi Servisi
- Taşınmış Numara Database Servisi
- Muhasebe Programı Servisi
- Bankalar Offline Tahsilat Servisi
- Sanal Pos Servisi
- Ses SoftSwitch Servisi
- XDSL Altyapı Servisi
- BTK Servisi
- E-Mail Servisi
- SMS Api Servisi