



# **Zvanu centra operatoru darba aplikācijas izstrādes piedāvājums**

Oktobris, 2012

Gints Ernestsons

© 2012 Clusterpoint Ltd. All rights reserved

# Lattelecom BPO mērķis

1. Vienkāršot datu apmaiņas procesus;
2. Samazināt esošo sistēmu uzturēšanas izmaksas;
3. Ieviest "Real Time" datu apstrādes un izvades tehnoloģiju;
4. Izveidot platformu, kas atļauj inovatīvu biznesa aplikāciju pieslēgšanu nākotnē

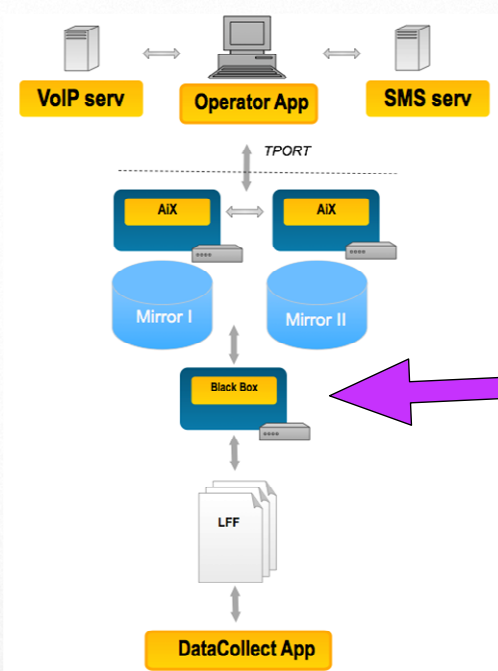


# Aplikācijas galvenās prasības

1. Ļoti ātra nepieciešamās informācijas meklēšana;
2. Taustiņkombināciju izmantošana;
3. Statistikas datu uzkrāšana



# Esošais LTK BPO zvanu centra risinājums



Datu Sinhronizācija tiek veikta 1x diennaktī

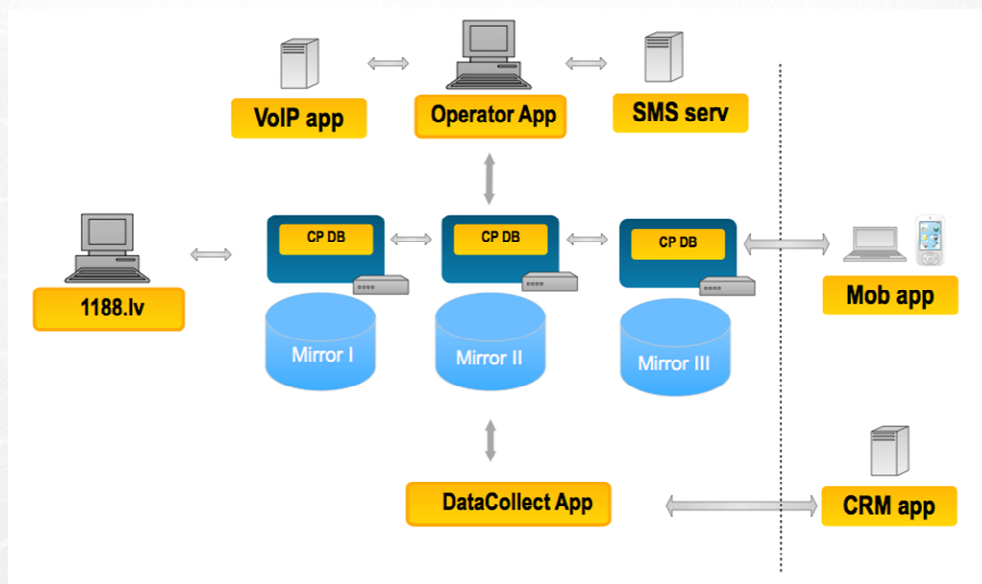


# Jau tagad CP Datu Bāzē DataCollect vajadzībām atrodas 90% FlexiQ datu

1. Yellow Pages
2. Privātpersonas
3. Pilsētu kodi
4. u.c.



# Piedāvātais risinājums



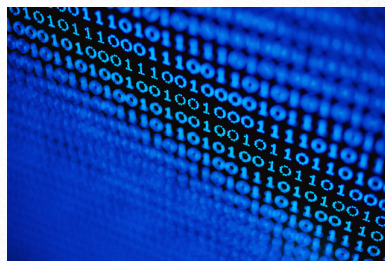
## Nākotnes funkcionalitāte

1. Klientam atlasītie dati tiek nosūtīti tam ar SMS, iekļaujot tajā personalizētu linku (bookmark;;
2. Ja tiek izveidota speciāla mobilā aplikācija, klients var atvērt tajā sadaļu, kurā operatora sniegtā informācija tiek iesūtīta;
3. Klientiem sagatavotā informācija tiek uzkrāta CRM sistēmā un saņemot jaunu zvanu no šī paša telefona nummura, vai identificējot lietotāju pēc e-pasta, tiek izvadīta atsevišķā sadaļā kā viņu interesējošo jautājumu vēsture;
4. CRM sistēmā uzkrātie klientu jautājumu dati var tikt izmantoti, lai veiksmīgāk noteiktu īslaicīgi populārākos meklēšanas pieprasījumus un uzreiz tos izmantot pārdošanas procesā.



## Jaunā aplikācija

1. Desktop tehnoloģijā veidota aplikācija;
2. Dažādi informācijas rezultātu sadaļas (TABs);
3. Karšu un transporta informācijas integrācija šajā pat aplikācijā;
4. Datu uzturēšana Clusterpoint DBMS
5. Jaunajam rīkam tiek nodrošināta 1 gada garantijas atbalsts – kļūdas tiek novērstas bez maksas





# Projekta realizācijas gaita

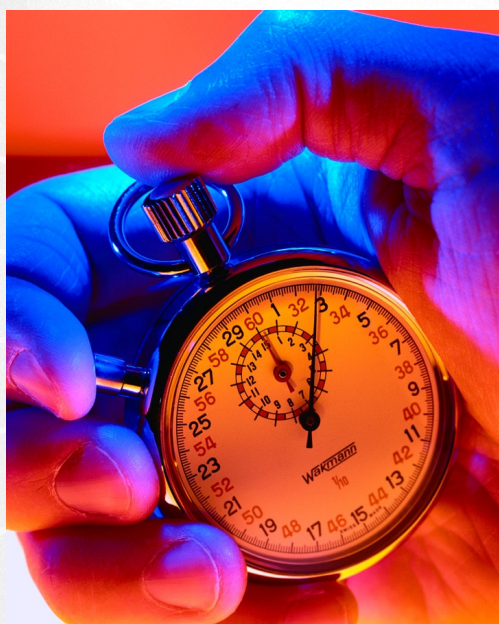
Izpētes fāze  
(2-3 nedēļas)

Aplikācijas  
prototipa fāze  
(2,5 mēneši)

Gala versijas  
testēšana un  
ieviešana (1,5-2  
mēneši)

- Projekta izstrāde varētu notikt pēc Agile izstrādes metodikas

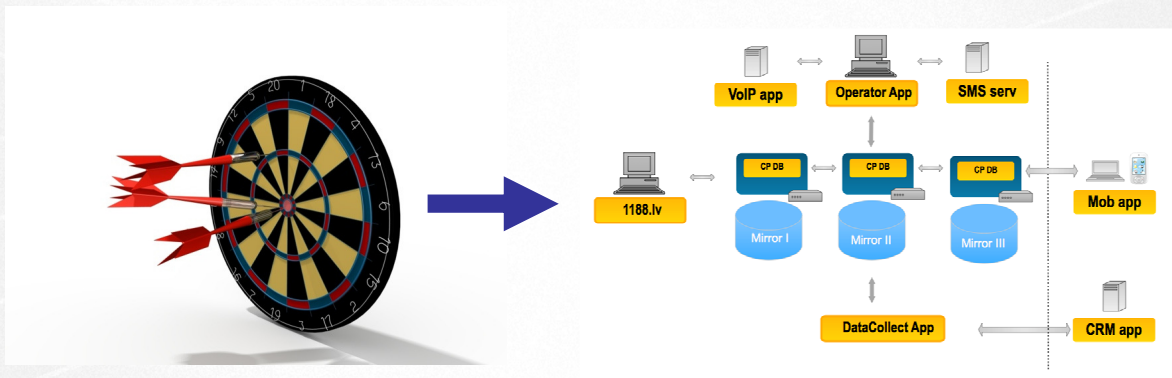
# Galvenie ieguvumi



- Vieglāka esošās infrastruktūras uzturēšana;
- Samazinātas kopējās sistēmas uzturēšanas izmaksas;
- Uzlabota kopējās sistēmas administrēšana;
- Zvanu centra operatora ekrānā izvadītās informācijas optimālāka izmantošana un ergonomika;
- Dinamiskāk attīstāma sistēma, balstoties uz pēdējiem industrijā pieņemtajiem standartiem;
- Iespēja attīstīt sistēmu, uzlabojot CRM aplikāciju un sniedzot informāciju par zvanītājiem interesējošo informāciju;
- Iespēju veidot un nogādāt lietotājiem uz mobilām iekārtām ērtāk lietojamu informāciju;
- Viegli integrēt klāt jaunus informācijas avotus un tos viegli attainot uz zvanu centra aplikācijas ekrāna;



# Clusterpoint risinājums



## The Company

Totally searchable and  
scalable database  
technology company

- ▶ Clusterpoint Ltd was founded in 2006 by technology entrepreneurs based in the UK and software developers based in Latvia
- ▶ Technical team has a proven track record and expertise in developing, deploying and operating Internet and corporate database and search solutions

- ▶ Company management:

**Gints Ernestsons**, CEO

**Mārtiņš Bērziņš**, Sales & Marketing

**Jurģis Orups**, CTO





## Contacts

Web:  
[www.clusterpoint.com](http://www.clusterpoint.com)

Email:  
[info@clusterpoint.com](mailto:info@clusterpoint.com)

SkypeID:  
[clusterpoint](#)



### Business development office:

Clusterpoint Ltd  
Stone House Court  
87 – 90 Houndsditch  
London  
EC3A 7NP  
United Kingdom  
Email: [london@clusterpoint.com](mailto:london@clusterpoint.com)



### Research and software development office:

Clusterpoint SIA  
Gertrudes 37-8  
Riga, LV-1011  
Latvia  
Phone: +371 8649550, Mr. Gints Ernestsons  
Email: [riga@clusterpoint.com](mailto:riga@clusterpoint.com)

