

# SORT – CASE STUDY



W roku 2005 Telewizja Kablowa **PETRUS** z siedzibą w Chojnicach, jako operator telekomunikacyjny, podjęła decyzję o wdrożeniu uniwersalnego systemu rozliczeniowego, pozwalającego na kompleksową obsługę abonentów, wspomagającego pracę działów księgowych, technicznych i marketingowych. Wdrożenie systemu miało na celu ujednoczenie rozliczania świadczonych usług odbioru programów telewizji kablowej, dostępu do internetu oraz usług głosowych, planowanych do wdrożenia po zakończeniu niezbędnych testów, tj. na przełomie roku 2005 i 2006. Przedstawione studium przypadku opisuje wdrożenie oraz pracę operatora telewizji kablowej w oparciu o system **SORT** firmy **COMFORTEL**.

## TVK PETRUS

Telewizja Kablowa **PETRUS** działa na rynku od 14 lat, obejmując swym zasięgiem miasta Polski północnej, m.in. Chojnice, Toruń, Człuchów, gdzie zaproponowano kilkudziesięciu tysiącom abonentów usługę Triple Play, czyli telewizję kablową, internet oraz telefonię w jednym pakiecie usług. W fazie testów znajduje się również usługa telewizji cyfrowej. **PETRUS** należy do czołówki polskich operatorów sieci kablowych jeśli chodzi o liczbę abonentów i zasięg, na co wskazują statystyki Polskiej Izby Komunikacji Elektronicznej, zrzeszającej operatorów komunikacji elektronicznej oraz producentów i dystrybutorów sprzętu i usług wykorzystywanych przez operatorów. Poza dostarczaniem kanałów telewizyjnych firma skupia swoje działania na oferowaniu dostępu do szybkiego, Nielimitowanego internetu oraz usług głosowych w oparciu o technologię VoIP.

## Rozpoczęcie współpracy

Po dokonaniu analizy potrzeb, przedstawiono Klientowi projekt systemu **SORT** wspomagającego zarządzanie pracą operatora we wszystkich jego obszarach działania, począwszy od podpisania umowy z abonentem, poprzez zdefiniowanie i rozliczenie świadczonych usług, aż po przyjęcie wpłat, monitoring spłaty należności abonenckich oraz aktywne wspomaganie pracy działu technicznego. W początkowym etapie prac wdrożono system w wersji pilotażowej, mającej za zadanie przybli-

żenie przyszłym użytkownikom filozofii pracy systemu **SORT**. W oparciu o system pilotażowy przeprowadzono szkolenia pracowników, w czasie których zebrano uwagi pozwalające na lepsze dostosowanie narzędzi interfejsu, które zostały uwzględnione i wprowadzone w wersji produkcyjnej systemu **SORT**.



## Pierwszy etap wdrożenia

Wdrożenie systemu **SORT** podzielone zostało na kilka etapów pracy równoległej, tj. systemu dotychczas użytkowanego oraz wdrażanego systemu **SORT**. Sukcesywnie z postępowaniem prac wdrożeniowych system **SORT** przejmował coraz większy zakres „obowiązków” z jednoczesną weryfikacją stanu wdrożenia, polegającą m.in. na porównaniu wyników systemu **SORT** z wynikami dotychczas użytkowanego systemu. W pierwszym etapie wdrożenia, za strategiczne uznano przeniesienie całej bazy abonentów wraz z informacją o świadczonych usługach, generowanie i drukowanie dokumentów sprzedaży z nowego systemu, a następnie ewidencjonowanie wpłat (zarówno gotówkowych jak i poprzez bankowy system płatności masowych) za usługi zafakturowane w obu systemach.

## Kolejne etapy wdrożenia

W kolejnych etapach wdrażania, system **SORT** przejął całość rozliczeń z abonentami, rejestrację nowych abonentów i usług. Jednocześnie udostępniono obieg dokumentów, ewidencjonowanie awarii i reklamacji zgłaszanych przez abonentów. W stosunku do systemu dotychczas używanego, w systemie nowo wdrażanym rozszerzono znacznie system raportowania, który stał się źródłem danych finansowych cyklicznie przekazywanych do zewnętrznego systemu finansowo-księgowego. M.in. cecha ta pozwoliła na to, aby system **SORT** uzyskał status księgi pomocniczej, zawierającej wszystkie niezbędne informacje dotyczące świadczenia i sprzedaży usług.

Jednocześnie, podczas wdrażania systemu SORT, TVK Petrus podjęła decyzję zlecenia procesu drukowania dokumentów sprzedaży firmie zewnętrznej świadczącej usługi wydruku masowego. Do tego celu w systemie SORT została zaimplementowana funkcjonalność elektronicznej wymiany danych wygenerowanych dokumentów sprzedaży z zewnętrznym systemem.

### Usługa telefoniczna

Po zakończeniu testów, wprowadzono w TVK Petrus usługę telefoniczną do komercyjnego zastosowania, dzięki czemu możliwe stało się wyprzedzenie działań konkurencyjnych operatorów oraz zaproponowanie abonentom wszystkich trzech usług (telewizja kablowa, internet, telefonia) w ramach jednego wspólnego pakietu. Zaproponowane nowe rozwiązanie przewiduje kilka spersonalizowanych planów taryfowych, naliczanie sekundowe oraz cenę za połączenia telefoniczne już od 3 groszy za minutę połączenia.

### Rezultat

Efektom zakończenia wdrożenia systemu SORT jest objęcie wszystkich procesów biznesowych w ramach jednolitej platformy rozliczeniowej bez względu na rodzaj świadczonej usługi. Przed wdrożeniem systemu rozliczenie usług wymagało korzystania z kilku dedykowanych systemów, uwzględniających tylko wybrany rodzaj usługi. W związku z rozszerzeniem swojej oferty przez TVK Petrus o nowe obszary geograficzne, zachodzi konieczność tworzenia nowych biur obsługi klienta BOK i włączania ich w struktury systemu SORT. Operacje takie odbywają się bez jakiegokolwiek ingerencji w system, w czasie jego eksploatacji i wykonywane są we własnym zakresie przez operatora.

W studium przypadku wykorzystano informacje pochodzące ze strony internetowej Telewizji Kablowej PETRUS ([www.petrus.pl](http://www.petrus.pl)).

Więcej o systemie SORT na stronie [www.comfortel.pl](http://www.comfortel.pl).



COMFORTEL®

[www.comfortel.pl](http://www.comfortel.pl)

# Uniwersalny system bilingowy

## SORT® CATV

System wspierający Operatorów Telewizji Kablowej w zakresie kompleksowej obsługi abonenta.