



**Ожидания клиента: оправдать, чтобы выжить  
или превзойти, чтобы победить**

**Дмитрий Волков**  
Директор по развитию  
ЗАО «Стек Софт»

# Onyma® Billing, CRM, BPM, BI

13 успешных лет компании **Стек Софт**: более **80** клиентов в **7** странах

Ростелеком

МТТ

СТАРТ телеком

РТКОММ  
группа компаний РОСТЕЛЕКОМ

ТТК

nbn  
netbynet

РОССИЯ  
ТЕЛЕВИДЕНИЕ И РАДИО

МЕГАФОН

АКАДО  
ТЕЛЕКОМ

IBS DataFort

kaztranscom

vega  
telecom

MTC

smartnet

Billing

Cloud

BPM/OSS

BI

CRM

...

2001

2002

2005

2010

2011

2014

ORACLE® Gold Partner

tmforum member



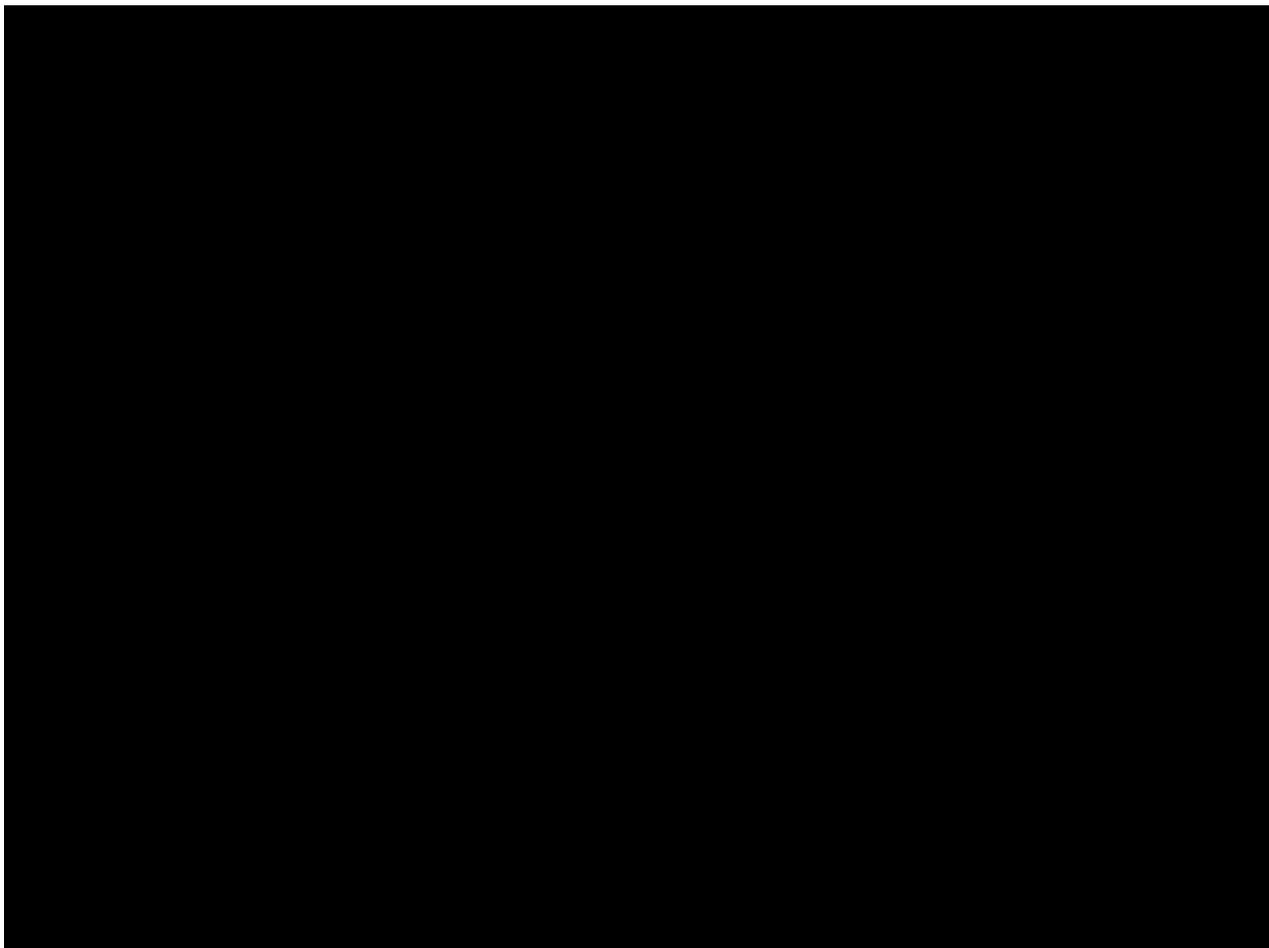
# Customer Experience (CX)

## Клиентский опыт. Что изменилось?

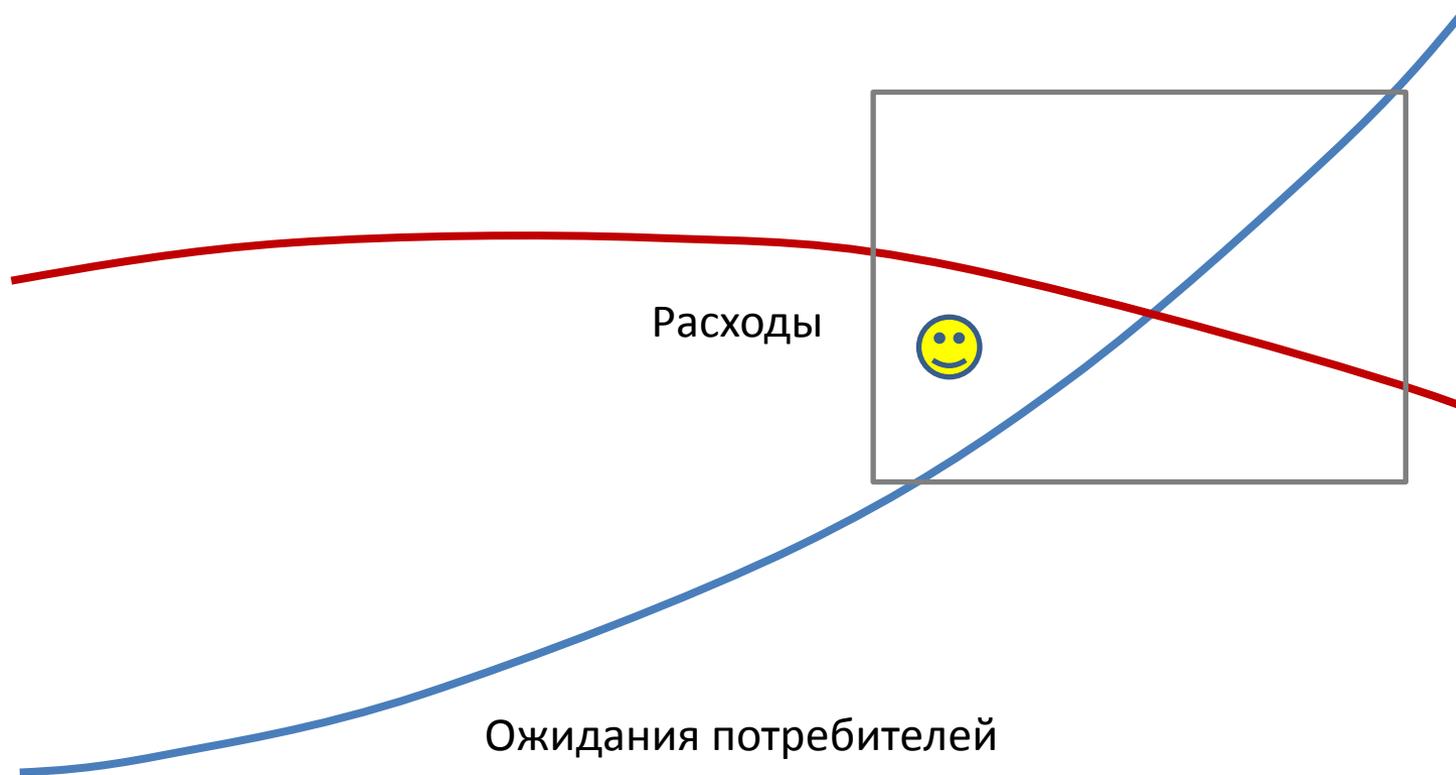
- 1 | Завершился бурный рост клиентской базы: клиентов все чаще приходится переманивать
- 2 | Высокая конкуренция в условиях унифицированных технологий
- 3 | Социальные сети: информация распространяется очень быстро

# Ожидания клиентов

**Все восхитительно, но все недовольны...**



# Современный бизнес



# Основные заблуждения о CX

- 1 | CX – технология обмана  
Нет, потребитель – не идиот
- 2 | CX – стандартная технология  
Нет, CX – это конкурентное преимущество
- 3 | CX – это только для конкурентной борьбы  
Нет, CX позволяет реально продавать больше
- 4 | CX – это информационная технология  
Нет, CX – это, прежде всего, люди

# Как быть?

- 1 | Продукт – хороший, услуги – предоставляются исправно
- 2 | Правильные люди
- 3 | Правильные процессы
- 4 | Правильные технологии

# Слагаемые успеха

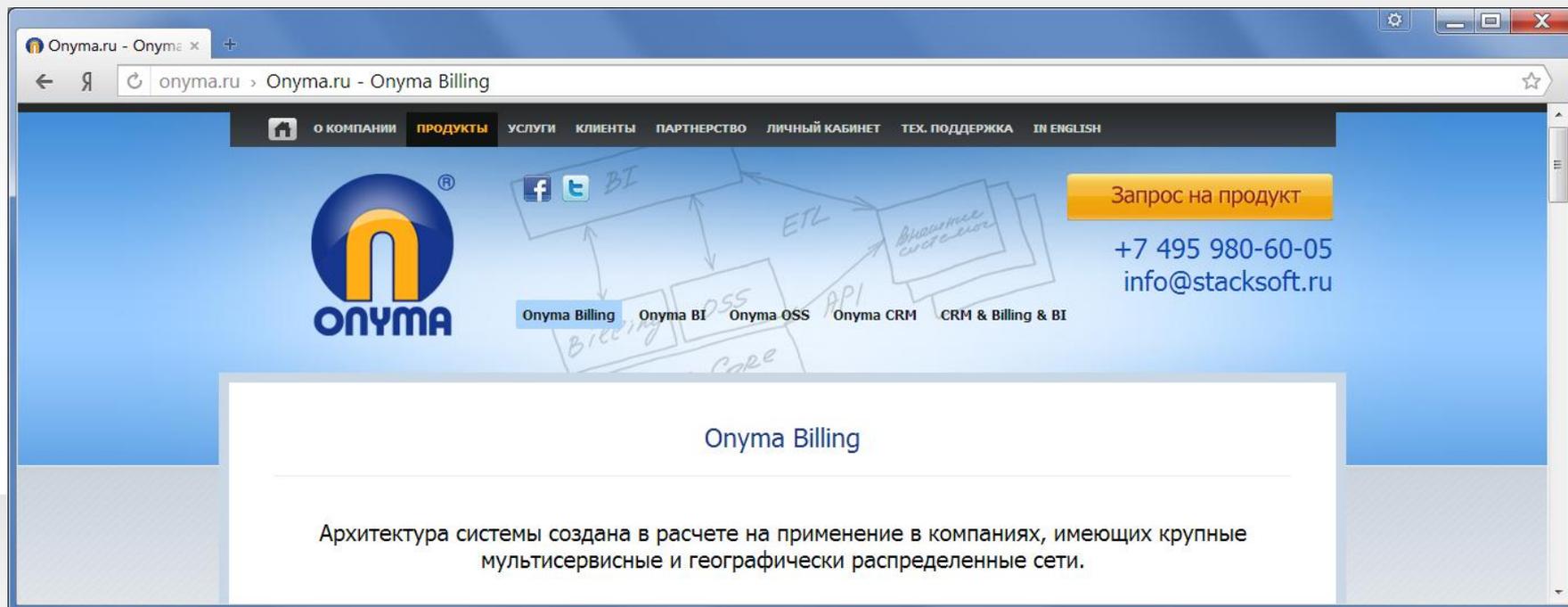
- 1 | Биллинг – доля в лояльности почти 40% (РФ)
- 2 | CRM – процессы должны быть гладкими
- 3 | BI – нужно чувствовать рынок

# Где взять деньги?

- 1 | К 2017 СМО будет тратить больше на IT, чем СIO  
- Gartner
- 2 | Cloud и Outsourcing – лучшие друзья Cost Reduction
- 3 | Стратегия – ключ к эффективному внедрению CX

# Спасибо за внимание!

## http://onyma.ru



Москва, ул. Большая Академическая, 5а, Hi-Tech House, офис 305

+7 (495) 980-60-05

info@stacksoft.ru

