

# СИСТЕМА ЗА ПОДДРЪЖКА НА МОБИЛЕН ОПЕРАТОР

Учредяване на проект

Габриела Младенова, 71124	Ивайло Сачански, 71173
Гергана Стойчева, 71153	Орлин Григоров, 71197
Дивна Илиева, 71165	Тодор Митев, 71161
Димитър Маджаров, 71192	Томислав Дюлгеров, 71144
Емилия Василева, 71148	Филип Атанасов, 71185

# Описание на проекта

- ▶ Системата за електронно обслужване предоставя оторизиран достъп до информация в електронен формат относно потреблението на клиента на мобилния оператор чрез веб страница
- ▶ Услугата улеснява достъпа на заинтересованите лица до услуги и информация на едно място
- ▶ Системата дава възможност на клиентите на мобилния оператор да използват услугите, необходими лично за тях. По този начин с всеки клиент се работи индивидуално, а не като с група.

# Предназначение на проекта

- ▶ Да се предостави достъп до пълен набор от персонализирани услуги, според типа на използваната от клиентите програма
- ▶ Да се предостави богат набор от специализирани бизнес услуги на фирми, юридически лица или еднолични търговци
- ▶ Служителите ще имат възможността да предоставят обслужване на най-високо ниво спрямо нуждите на своите клиенти. Те ще разполагат с набор от инструменти, които улесняват връзката с клиенти

# Изисквания към проекта

- ▶ Системата трябва да отговаря както на разпоредбите на „ЗАКОН ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ”, така и на „ЗАКОН ЗА ЕЛЕКТРОННИТЕ СЪОБЩЕНИЯ”
- ▶ Работата със системата трябва да бъде лесна за усвояване и интуитивна
- ▶ Възможност за възстановяване на информацията при евентуални загуби
- ▶ Честа актуализация на данните в системата
- ▶ Да бъде изграден център за поддръжка

# Измерими цели на проекта

- ▶ Увеличаване на удовлетвореността и лоялността на клиента, което води до намаляване на цената за неговото задържане и от друга страна привличане на нови клиенти
- ▶ Увеличаване на производителността на служители при работата им с клиенти

# Регистър на страните по проекта

- ▶ Име: Георги Илиев
- ▶ Роля: инициатор и спонсор на проекта
- ▶ Очаквания: изпълнение в максимално бърз срок; успешно интегриране с други вече съществуващи системи
- ▶ Влияние върху проекта:
  - положително: уточняване на изискванията към функционалността на системата
  - отрицателно: компромис на качество в полза навреме за изпълнение или цена

# Регистър на страните по проекта

- ▶ Име: Мария Петкова
- ▶ Роля: ръководител на проекта
- ▶ Очаквания: завършване на всички планирани задачи в срок
- ▶ Влияние върху проекта:
  - положително: Организация на дейностите по проекта; направлява проекта относно целите на страните по проекта
  - отрицателно: поставяне на нереалистични цели на проекта

# Регистър на страните по проекта

- ▶ Име: Иван Славов
- ▶ Роля: администратор на системата
- ▶ Очаквания: висока степен на автоматизация на системата
- ▶ Влияние върху проекта:
  - положително: поддържа системата; обучава персонала
  - отрицателно: има завишени очаквания към хардуера



# Регистър на страните по проекта

- ▶ Име: Петя Савова
- ▶ Роля: ръководител отдел “Обслужване на клиенти”
- ▶ Очаквания: потребителите да изпълняват желаните от тях задачи лесно при исканата от тях скорост; възможностите за допускане на грешки от потребителите да бъдат сведени до минимум
- ▶ Влияние върху проекта:
  - положително: непрекъснато подобряване на качеството на обслужване на клиентите, за да може да се отговори на техните индивидуални очаквания и потребности

**ВЪПРОСИ?**