



**<SMYT>**

**ПРОЕКТ**

**КОРПОРАТИВНЫЙ СЕРВИС ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
С КЛИЕНТАМИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ SMS ОТ  
РАЗЛИЧНЫХ ОПЕРАТОРОВ МОБИЛЬНОЙ  
СВЯЗИ**



MAIL@SMYT.RU

HTTP://SMYT.RU

+7 (812) 3097284

WWW.LINKEDIN.COM/COMPANY/SMYT

## КОНЦЕПЦИЯ, ПРОБЛЕМАТИКА, ОПИСАНИЕ

В процессе развития наш заказчик столкнулся с экспоненциальным ростом клиентской базы за последние **2 года**, что потребовало реализации новых подходов для информирования и коммуникации с клиентами компании. Необходимо было информировать клиентов компании о важных изменениях и требуемых от них действиях. В этой ситуации классический **колл-центр** заказчика был не в состоянии решить данную задачу.

В результате проведенного анализа было решено использовать **sms** как классическую и общедоступную технологию для клиентов нашего заказчика. Разрабатываемый корпоративный сервис должен был позволять минимизировать затраты на информирование клиентов посредством отправки **sms** через различных провайдеров **sms** услуг. А также ключевым требованием было создание удобного инструмента управления массовыми **sms** рассылками с обязательной интеграцией с основной информационной системой заказчика.

Система должна была позволять пользователям легко создавать рассылку, для чего был спроектирован и реализован интуитивно понятный интерфейс. Необходимо было реализовать следующие функции:

- шаблонизацию рассылок с подключением к **CRM** заказчика;
- создание списков для информационных **sms-рассылок** с использованием более **20 критериев** выборов;
- а также внедрить расписание рассылок на отправку.

Также требовалось создать инструменты для анализа эффективности **sms-рассылок** и анализа реагирования разных групп заказчиков на рассылки. Данная информация должна была быть доступна **финансово-аналитическим подразделениям** компании и должна была интегрироваться в систему **BI** заказчика.

Необходимо было предусмотреть возможность горизонтального и вертикального масштабирования системы, а также система должна была соответствовать



MAIL@SMYT.RU

HTTP://SMYT.RU

+7 (812) 3097284

WWW.LINKEDIN.COM/COMPANY/SMYT

требованиям регулирующих органов касательно закона о персональных данных.

Было принято решение использовать **web интерфейс** для реализации данного проекта, что давало бы заказчику получать доступ к функционалу с различных устройств.

## ЧТО СДЕЛАНО

- Разработано ядро системы, включающее в себя **интерфейс управления sms информированием**, доступный для различных подразделений компании.
- Реализована система интеграции с несколькими **интернет-гейтами/операторами связи** по различным протоколам, в зависимости от требований и возможностей провайдера (начиная от **http** и заканчивая **smpp**).
- Создан удобный **интерфейс управления** и создания **информационных sms-рассылок** с использованием шаблонизатора и с возможностью максимально гибких настроек, доступных обычному пользователю ПК.
- Реализован **двусторонний асинхронный обмен информацией** с внешними сервисами **sms-рассылок**.
- Реализована подсистема, которая позволила обрабатывать информацию на основании выборки данных из других **информационных систем** заказчика.
- Аналитический отдел заказчика получил возможность на основании данных по **sms-рассылкам** получать информацию с возможностью ее выгрузки в **BI систему**.
- Реализована система анализа результативности **sms-рассылок** и взаимосвязи их с дальнейшими действиями клиентов компании.
- Дополнительно был разработан модуль для информирования сотрудников компании о различных важных событиях как **информационного**, так и **тревожного** свойства.



MAIL@SMYT.RU

HTTP://SMYT.RU

+7 (812) 3097284

WWW.LINKEDIN.COM/COMPANY/SMYT

- Для ускорения внедрения системы, нашей компанией была разработана программа обучения сотрудников, в т.ч. были созданы **видеопрезентации** на каждый элемент системы с подробным объяснением каждого процесса, описанием того, как необходимо производить те или иные работы.
- После внедрения проекта наша компания оказывала консультационную поддержку в режиме **24/7**.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

- Система позволила обеспечить оперативное взаимодействие компании с более чем **1.9 млн.** клиентами компании без использования более дорогостоящих методов оповещения.
- Использование возможностей **sms-технологии** позволило выявить активный пул клиентов и пересмотреть подход к ним, а также сконцентрировать усилия компании на работе именно с этими клиентами.
- Использование массовой коммуникации с клиентами способствовало значительному расширению системы лояльности, что по предварительной оценке увеличило доходы от операционной деятельности компании на **15%** в периоды активизации различных специальных предложений для клиентов.
- Информирование клиента о необходимых к совершению действиях позволило снизить риски и издержки как компании в целом, так и клиентов компании, что привело к заметному сокращению количества жалоб и общего градуса недовольства.
- Вследствие автоматизации процесса информирования клиентов были сокращены затраты и повышена эффективность работы **колл-центра** примерно на **20%**.
- Нам удалось создать систему с низким порогом входа обычных пользователей, что позволило сократить сроки на обучение данной системой среди пользователей компании заказчика.



MAIL@SMYT.RU

HTTP://SMYT.RU

+7 (812) 3097284

WWW.LINKEDIN.COM/COMPANY/SMYT

## ТЕХНОЛОГИИ

**Python**, Django, PostgreSQL, Rabbit, JavaScript, Ext JS, HTTP/HTTPS, SMPP, Go, Kannel, Big Data, Tornado, Bootstrap.

## МАСШТАБ ПРОЕКТА



Срок реализации

15 дней



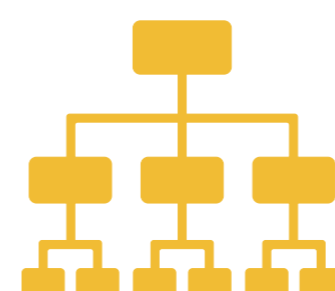
Затрачено часов

более 600



Покрытие автотестами

97%



Количество пользователей

более 5,1k



Команда проекта

4 человека



Сложность проекта

7 из 10