



eventus[®]

WORKFLOW & WORKFORCE MANAGEMENT SYSTEM

AZ ÜZLETI FOLYAMATOK MOTORJA

www.eventus.eu

MI AZ AZ EVENTUS[®] TSS?

A lakossági és üzleti IP szolgáltatások komplexitásából adódóan egy ügyfélpanasz okának felderítése hosszadalmas folyamatot vesz igénybe, mely során a támogatás 2. és 3. szintjét is igénybe kell venni. A problémáknak csak a 20%-át lehet az ügyfélhívás ideje alatt megoldani.

A lakossági és üzleti IP szolgáltatások komplexitása továbbá szükségessé teszi számos támogató rendszer használatát már az 1. szinten is az ügyfélszolgálaton. Sok esetben még a legfontosabb kérdésre sem lehet választ adni – a szolgáltató a felelős a hibáért vagy az ügyfél -, mert az ügyfélszolgálatos munkatárs nem tudja elvégezni a szükséges tesztek és diagnosztikai vizsgálatokat, hiába használ többféle támogató rendszert. Ezek a rendszerek többnyire nem diagnosztikai eszközök. Létesítési, eszközekezelő és ügyfél web alkalmazások.

A sok rendszer sok időt és kezelőt feltételez, és nagyobb a téves elemzés és feladat kiosztás kockázata is. A hiba okának azonosítása után az érintett üzemeltetési terület automatikusan kap egy jegyet a munkafolyamat inter-fészen keresztül (pl TTM) az összes mérési adattal, amelyek a hibaelhárításhoz szükségesek. Továbbá bizonyos hibatípusok esetén a TSS képes automatikusan is elhárítani a hibát. (pl.: távoli modem újraindítás).



HOL HASZNÁLHATÓ?



Jóllehet az Eventus TSS elsősorban nagyvállalatok számára készült, és a referenciái is nagyvállalatiak, a rendszert középvállalatok is használhatják tetszőleges piaci területen. A hálózatmenedzsment és egyéb támogató rendszerek integrálásával a TSS segítségével növelhető a hívás ideje alatt azonosított problémák aránya. Az automatikusan generált Feladat kiosztási Javaslat segítségével a TSS minimalizálja a helytelen feladatok választását és a nem megfelelő osztálynak való feladat kiosztást.

Függetlenül attól, hogy ez a leírás távközlési referenciára épül, az Eventus TSS tetszőleges iparágban alkalmazható, ahol a rendszereket IP kommunikációra képes eszközök vezérik (pl.: energetika, közlekedés, közmű, távközlés stb.)

AZ EVENTUS[®] TSS- NEK KÖSZÖNHETŐ VERSENYELŐNYÖK

- **EMBERI ERŐFORRÁSOK HATÉKONY HASZNÁLATA:**

Nagy mennyiségű mérési adat feldolgozása és kiértékelése kézi, emberi tevékenység nélkül. Az Eventus TSS telepíthető az Eventus teljes körű Mozgó Munkaerő Menedzsment megoldással, amely az emberi erőforrások optimális kihasználtságát biztosítja.

- **GYORS REAKCIÓIDŐ PANASZ ESETÉN:**

A hiba okának megtalálására fordítandó idő jelentősen lecsökken. A mérés, feldolgozás, kiértékelés gyorsított esetén 1-2 percet vesz igénybe, komplex teszt esetén 3-5 percet. Ezen folyamatok után a feladat kiosztási javaslat elkészül és megjelenik. A hibaelhárítási idő nyilván csökken a gyorsabb azonosításnak és a végrehajthatóbb kiosztási javaslatoknak köszönhetően.

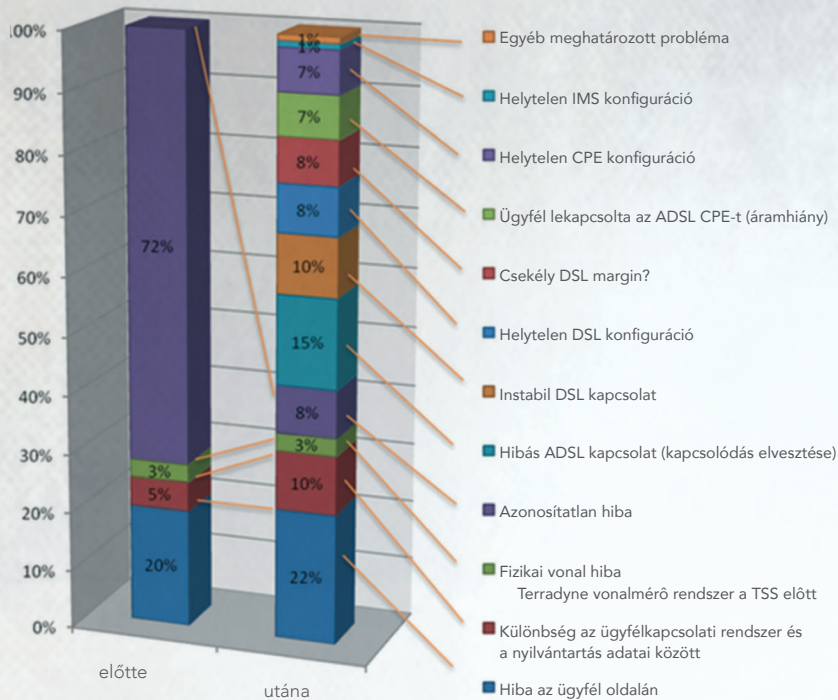


- **EMBERI (NÉHA SZUBJEKTÍV) DÖNTÉSEK KIKTATÁSA:**

A kiértékelési hibák száma csökken. A rendszer mindig ugyanazon elvek alapján értékeli ki a mérési eredményeket. Két előre definiált mérési folyamat között sincs különbség (alpmérések, sorrend, lépések).

- **MÉRÉSEK DOKUMENTÁLÁSA ÉS ARCHIVÁLÁSA:**

A hibaelhárítási folyamat egy többszereplős környezetben játszódik. A gyakorlatban számos félreértés adódik mérnökök között a folyamat során arról, hogy ki mért mit és mikor. A TSS minden mérési eredményét eltárolja. Vita esetén a felhasználók könnyen kereshetnek korábban elmentett adatok között.



A TSS-szel a cégek ügyfélszolgálatára és üzemeltetési szervezeteire egy új eszközt kap, amely nyitott és eredményes megoldással javítja a belső folyamatok hatékonyságát és ezáltal az ügyfél-élményt.

A TSS szolgáltatás menedzsment rendszer képes felépíteni az ügyfél szolgáltatásának „szolgáltatás fáját”. A TSS tisztában van a szolgáltatás elemei között fennálló kapcsolatokkal, így minden lehetséges diagnosztikát és mérést le tud futtatni a komponenseken. A rendszer automatikusan választja ki a megfelelő diagnosztikákat, amelyek a szóban forgó szolgáltatásra specifikusak.



Az Eventus egy díjnyertes munkafolyamat és munkaerő irányító rendszer, melynek célja, hogy jelentős hatékonyságnövekedést érjen el vállalatoknál. Az általános munkafolyamat és munkaerő menedzsment alapfunkcionalitáson túl az Eventusba teljes mértékben integrált korszerű technológiák – pl.: mobil kliensek, térkép/GPS/GIS integráció, színvonalas feladat kiosztási eljárások, prioritáskezelés, SLA kezelés, korszerű kommunikációs csatornák, mobil készlet menedzsment, vonalkód olvasás, NFC képesség, stb. – egy konkrét igényekhez szabható, teljes körű megoldást nyújtanak.

Jóllehet az Eventus elsősorban nagyvállalatok számára készült, és a referenciái is nagyvállalatiak, alkalmazható tetszőleges iparág közepes méretű vállalkozásainál is, ahol szükséges, sőt egyenesen kritikus a munkafolyamatok, a feladatok és a személyzet pontos irányítása.

Az Eventus egy átfogó munkafolyamat és munkaerő irányító rendszer olyan üzletágak olyan szervezetei számára, ahol

- SZÁMOS MUNKAFOLYAMATOT
- SZÁMOS HASONLÓ PROBLÉMÁT
- SZÁMOS ALKALMAZOTTAT ÉS A MUNKÁJUKAT
- SZÁMOS MUNKAFOLYAMAT TÍPUST

kell menedzselni – végrehajtani, irányítani, mérni, automatizálni és persze optimalizálni részben vagy egészében.

Az Eventus a Fornax Zrt. terméke. További tájékoztatásért kérjük tanulmányozza az Eventus marketing anyagait, látogasson el az www.eventus.eu-ra, vagy írjon nekünk: info@fornax.hu.

www.fornax.hu • info@fornax.hu • www.eventus.eu

