



EVENTUS® U BROJKAMA

Nadzire rad više od 10 000 zaposlenika
Uspješno izvršava više od 300 000 zadataka dnevno
 Dnevno dispečira i nadzire više od 50 000 zadataka namijenjenih ljudskim resursima
 Više od 50 000 000 pokrenutih kartica
 Integriran s više od 100 sustava

POSLOVNE PREDNOSTI

Povećanje učinkovitost, smanjenje troškova

60% povećanje obavljenog posla

13% ušteđenog vremena na putovanjima
 10% smanjeno opterećenje u pozivnim centrima
 Budite eko osviješteni - 20% smanjena potrošnja goriva
 20% smanjeno ponavljanje problema

GLAVNI KLIJENTI/ KUPCI (TELEKOM SEKTOR)

Mađarski Telekom, UPC Mađarska,
 Hrvatski Telekom, Invitel Mađarska,
 Crnogorski Telekom, Vodafone Mađarska

EVENTUS® TSS

Integracijom sustava upravljanja pristupnom mrežom i drugih sustava za podršku, TSS značajno povećava razmjernost identificiranih uzroka problema, čak i tijekom poziva kupca.

EVENTUS® SE KORISTI I KOD OSS-A I BSS-A NAŠIH KLIJENATA	
SLUŽBA ZA KORISNIKE (u vezi s proizvodom)	Istraživanje-anкета
	Uključenje usluga
	Izmjene usluga
	Razdvajanje usluga
MREŽA	Upravljanje smetnjama kod klijenta
	Preventivno održavanje mreže
	Administracija planiranja mreže
	Podrška izgradnji mreže
PRODAJA, PRODAVATELJI, PROVEDBA	Upravljanje smetnjama na mreži
	prodaja opreme
	prodaja proizvoda
	samopopravak
PREMIUM USLUGA, dodatne usluge	upravljanje primopredajom posla između korisničke podrške i prodaje
	premium tehnički servis (super service)
KORISNIČKA PODRŠKA	tretiranje pritužbi
	upravljanje primopredajom posla između korisničke podrške i prodaje
OPĆI POSLOVI	prenosivost mobilnog broja
	prenosivost fiksnog broja
LJUDSKI RESURSI	autorizacija putovanja
	autorizacija obuke
	odobrenje za mobilne telefone

POVIJEST EVENTUS®-A

15 godina priznate izvrsnosti, dokazane prednosti
 1999.-2000. početni razvoj i prva implementacija
 2003. srebrna medalja WfMC-a
 2007. razvoj TSS-a
 2012. dobitnik europske nagrade za SW
 2013. Oracle godišnja konvencija OpenWorld

PARTNERSTVA, SURADNJA

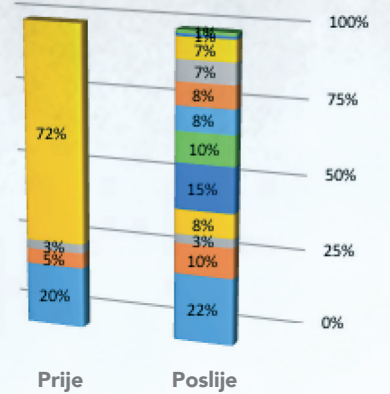
Alcatel-Lucent	IBM
Avaya	Intracom
Cap Gemini	Logate
Cisco	Microsoft
Comarch	Oracle Siebel,
Consona	RDBMS
Convergys Geneva	SAP
Ericsson	Siemens ACI
HP	Telcordia Activator
Huawei	Teradyne

Integracija putem/s: MQ, TIBCO,
 Oracle Fusion, Vitria, JMS, SOAP,
 WebServices, itd.

TSS REZULTATI

Učinkovito korištenje ljudskih resursa
 Brzi odgovori na probleme usluga
 Ukidanje ljudskih odluka
 Dokumentacija i arhiviranje mjerenja

REZULTATI implementacije EVENTUS® TSS-a



- Ostali definirani problemi
- Pogrešna IMS konfiguracija
- Pogrešna CPE konfiguracija
- ADSL CPE je isključen od strane kupca (nestanak struje)
- Niska DSL margina
- Pogrešna DSL konfiguracija
- Nestabilan DSL priključak
- Pogrešan ADSL priključak (gubitak veze)
- Neidentificirana greška
- Problemi na liniji
- *: mjerni sustav Terradyne korišten prije TSS-a
- Pronađene razlike između CRM i popisanih podataka
- Greška na korisničkoj strani

EVENTUS® U ETOM MODELU

	OPS Podrška & spremnost	IZVRŠAVANJE NALOGA	OSIGURANJE		NAPLATA	
			UPRAVLJANJE KLIJENTSKIM SUČELJIMA			
UPRAVLJANJE ODNOSOM S KLIJENTIMA	CRM Podrška & spremnost	Prodaja i marketing	Upravljanje nalogima	Upravljanje problemima	Klijentski QoS/SLA upravljanje	Naplata
UPRAVLJANJE USLUGAMA & OPERACIJE	SM & O Podrška & spremnost	Konfiguracija i aktivacija usluge	Usluga & upravljanje problemima	Upravljanje kvalitetom usluge	Upravljanje resursima	Usluga i specifične kamate
UPRAVLJANJE RESURSIMA & OPERACIJE	RM & O Podrška & spremnost	Uključenje resursa CPE	Upravljanje problemom resursa	Upravljanje resursima		
UPRAVLJANJE ODNOSOM PRUŽATELJ USLUGE /PARTNER	S/PRM Podrška & spremnost	S/P Upravljanje zahtjevima	S/P Izvješćivanje o problemu reporting & upravljanje	S/P Upravljanje	S/P Podmirenje računa & naplata	

www.eventus.eu; www.fornax-informatika.hr

