



eventus[®]

WORKFLOW & WORKFORCE MANAGEMENT SYSTEM

THE POWER BEHIND YOUR BUSINESS PROCESSES

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

ŠTO JE EVENTUS[®] TSS?

Zbog složenosti masovnih i poslovnih IP usluga, identifikiranje stvarnog uzroka korisničkog problema zahtijeva pokretanje dugotrajnog procesa u kojem se uključuju 2. i 3. razina podrške. Samo 20% problema se rješava tijekom poziva kupca/ klijenta.

Složenost masovnih i poslovnih IP usluga zahtijeva i korištenje nekoliko sustava za podršku, čak i na 1. razini pozivnih centara. Odgovor na najvažnije pitanje - da li je pružatelj usluge taj koji je odgovoran za problem ili korisnik - nije moguć u mnogim slučajevima jer djelatnici pozivnih centara ne mogu obavljati sve potrebne testove i dijagnostiku, iako koriste mnoštvo različitih sustava za podršku. Najčešće ovi sustavi nisu dijagnostički alati nego sustavi za uključivanje usluga, sustavi upravljanja elementima mreže ili korisničke web aplikacije.

Više sustava podrazumijeva više vremena te više operatera, a postoji i veći rizik od netočne analize i dispečiranja. Nakon lokalizacije greške, zahvaćeno radno područje dobiva automatsku karticu putem work-flow sučelja (npr. TTM) sa svim odgovarajućim podacima za otklanjanje greške. Nadalje, u slučaju određenih tipova grešaka TSS može automatski otkloniti greške (npr. : daljinski reset modema).



GDJE SE MOŽE KORISTITI?



Premda je Eventus[®] TSS prvenstveno namijenjen većim tvrtkama i u njima ima svoje reference, Eventus[®] TSS mogu koristiti i koriste srednje velike tvrtke u bilo kojem tržišnom području. Integracijom sustava upravljanja pristupnom mrežom i drugih sustava podrške, TSS može povećati omjer identificiranih problema tijekom trajanja poziva korisnika. Automatski generiranom dispečerskom preporukom TSS će smanjiti propuste odabirom odgovarajuće radnje ili prosljeđivanjem problema odgovarajućim odjelima.

Unatoč činjenici da se ovaj opis temelji na referenci iz telekom industrije, Eventus[®] TSS se može primijeniti u bilo kojoj vrsti industrije gdje se sustavi kontroliraju IP komunikacijski sposobnim uređajima (npr. energetika, prijevoz, komunalne usluge, telekomunikacije, itd.)

KONKURENTNOST EVENTUS[®] TSS-A

- **UČINKOVITO KORIŠTENJE LJUDSKIH RESURSA:**

Obrada i procjena ogromne količine automatski izmjerenih podataka bez ljudske intervencije.

Eventus[®] TSS se može koristiti sa standardnim, cjelokupnim Field Force Management rješenjem za Eventus[®] koje također osigurava optimalno korištenje ljudskih resursa.

- **BRZI ODGOVOR NA PROBLEME USLUGA:**

Vrijeme lociranja kvara je značajno smanjeno. Trajanje mjerenja (obrada i procjena) je 1-2 minute kod brzih testova i 3-5 minuta kod složenih testova. Završetkom tih procesa izračunava se i prikazuje prijedlog dispečiranja/ otklona greške. Vrijeme otklona greške je iznimno smanjeno zbog brze lokalizacije greške te više prijedloga za izvršavanje dispečiranja/ otklona greške.

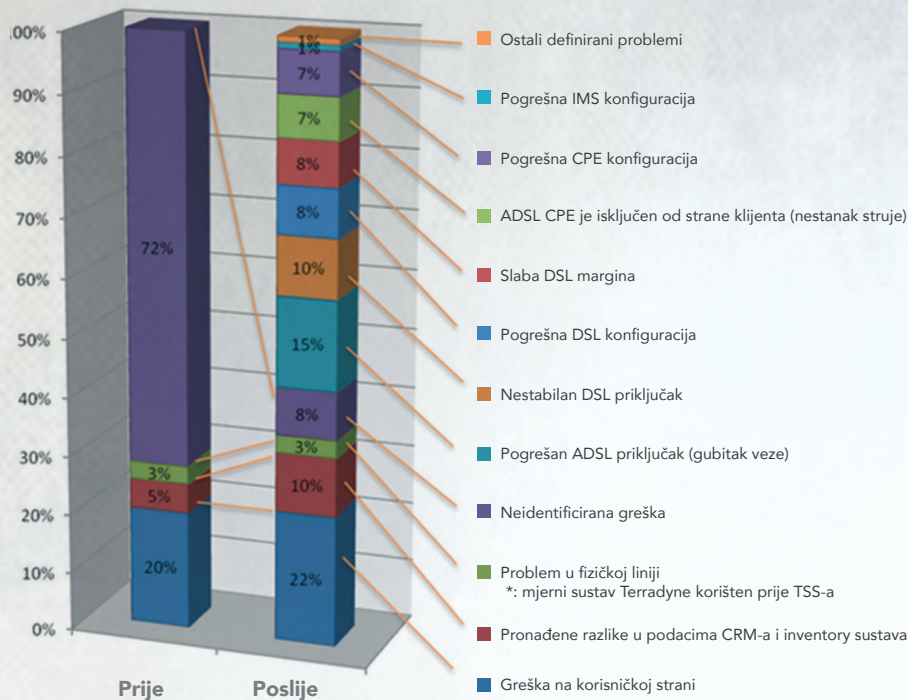


- **UKIDANJE LJUDSKIH (PONEKAD SUBJEKTIVNIH ODLUKA):**

Greške u procjeni su smanjene. Sustav omogućuje procjenu rezultata mjerenja koja se uvijek temelji na istim načelima. Osim toga, ne postoji razlika između dva unaprijed definirana mjerna procesa (osnovno mjerenje, sekvenca, koraci).

- **DOKUMENTACIJA I POHRANA MJERENJA:**

Proces za rješavanje problema se obavlja u višekorisničkom okruženju. U praksi, tijekom procesa nastaju nesporazumi među inženjerima o tome tko je izmjerio što i kada. TSS pohranjuje sve rezultate mjerenja te u slučaju rasprave korisnici mogu jednostavno pretraživati u prethodno snimljenim podacima.



TSS-om, front office i operativni odjeli tvrtke dobivaju novi alat koji je otvoreno i učinkovito rješenje za poboljšanje učinkovitosti internih procesa i obogaćivanje korisničkog iskustva.

TSS sustav za upravljanje uslugama može formirati servisno stablo „service tree“ korisničke usluge. Poznavajući odnos među komponentama usluga, TSS može obavljati svu moguću dijagnostiku i dostupna mjerenja na komponentama. Sustav automatski odabire odgovarajuće dijagnostike koje su specifične za prijavljene usluge.



Eventus® je **nagrađivani vrhunski sustav za upravljanje poslovnim procesima i radnom snagom**, dizajniran kako bi značajno povećao radnu učinkovitost tvrtki. Osim temeljnih, općih funkcionalnosti upravljanja poslovnim procesima i radnom snagom, modernih „cutting-edge“ tehnologija koje koristi Eventus® (kao što su mobilni klijenti, integracija s zemljopisnim kartama / GPS / GIS, usavršeni mehanizmi dispečiranja zadataka, rukovanje prioritetima, SLA rukovanja, moderni komunikacijski kanali, upravljanje mobilnom trgovinom, očitavanje bar koda, NFC mogućnosti, itd.) dobivate višenamjensko rješenje (all-in-one), prilagodljivo Vašim specifičnim potrebama.

Premda je Eventus® TSS prvenstveno namijenjen velikim tvrtkama i u njima ima svoje reference, sustav mogu koristiti i srednje velike tvrtke **u bilo kojem tržišnom području** gdje je potrebna ili poslovno kritična precizna kontrola brojnih radnih procesa, zadataka i zaposlenika.

Eventus® je sveobuhvatan sustav za upravljanje radnim procesima i radnom snagom namijenjen organizacijama, poslovnim segmentima te tvrtkama u kojima se:

- **BROJNI POSLOVNI PROCESI;**
- **BROJNI ZADACI ISTOG TIPA;**
- **BROJNI ZAPOSLENICI I NJIHOV RAD;**
- **BROJNE VRSTE POSLOVNIH PROCESA,**

moraju upravljati - izvršiti, nadzirati, mjeriti, automatizirati i naravno optimizirati djelomično ili u potpunosti „end-to-end“.

Eventus® je proizvod tvrtke Fornax. Za daljnje informacije, molimo pogledajte Eventus® marketinške materijale, provjerite internet-ske stranice www.eventus.eu i www.fornax-informatika.hr ili nas kontaktirajte na info@fornax-informatika.hr

www.fornax.hu • www.eventus.eu • www.fornax-informatika.hr • info@fornax-informatika.hr

