



eventus[®]
WORKFLOW & WORKFORCE MANAGEMENT SYSTEM

www.eventus.eu

ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG NÖVELÉSE AZ INVITELNÉL – EVENTUS MEGOLDÁSSAL

Az Invitel Zrt. számára fontos cél az ügyfél-elégedettség megőrzése, ezzel együtt a különböző hibaelhárítási folyamatainak korszerűsítése. Ennek a feladatnak a megvalósítására a Fornax kapott megbízást, aki jelentős szakmai tapasztalattal és kompetenciával rendelkezik.



A Fornax ICT Kft. az Eventus alapú TSS (Troubleshooting System) rendszer előnyeit és képességeit kihasználva széleskörű megoldást nyújt a lakossági tömegtermékek (pl. ADSL internet, IPTV) mellett az üzleti adatkommunikációs szolgáltatások (pl. különböző VPN megoldások) hatékony hibajavításában. A rendszer segítségével lehetővé válik, hogy a call center operátor már a hibabejelentés pillanatában tájékoztatást adjon a probléma műszaki hátteréről és a javítás várható időpontjáról.



Az Eventus TSS modulja egy szolgáltatási és hálózati hibakezelő rendszer, amely összegyűjti az információt a különböző szoftver platformokról vagy közvetlenül a hálózatról, és tesztméréseket hajt végre rajtuk egyszerűsítve ezzel az ügyfélszolgálat munkáját, valamint a szolgáltatás biztosítás folyamatát.

A TSS megoldás támogatja az Invitel Zrt. hibamenedzselő folyamatait, növeli a folyamatautomatizálás szintjét, és hatékony műszaki háttérrel biztosít az ügyfélszolgálat mindennapi munkájához a gyorsabb és hatékonyabb szolgáltatási szint érdekében.

A projekt célja:

- egy olyan diagnosztikai rendszer bevezetése, amely a hálózatmenedzselő és más üzemeltetési, illetve más egyéb üzleti támogató rendszerekkel integrálva automatikusan végrehajtja a szükséges méréseket
- a mérések eredményét kiértékeli és minősíti
- automatikusan megtalálja több fennálló hiba közül a probléma eredeti okát
- segít a megfelelő hibaelhárítási tevékenység kiválasztásában

Az Eventus szakértői modul feladata:

- ezen interfészekon keresztül a rendszerben összegyűjtött (manuálisan bevitt, illetve automatikusan lekérdezett, mért) információk elemzése
- azok alapján döntés előkészítése és döntéshozás

Előnyök:

- a hibaelhárítási folyamatokat érintő emberi tényező megszüntetése
- adminisztráció és mérések archiválása
- hibajavítási tevékenység hatékonyságának mérése
- adatminőség fejlesztés különböző rendszerek között (nem csak azonosítás, hanem work order generálás/auto-javítás is)
- hiba lezárás ellenőrzés

Megrendelő: Invitel Zrt.

Technológia: HP szerver, Oracle adatbázis

Időtartam: 2010. november – 2011. május

Az Invitel a rendszert **2011. márciusától aktívan használja**