



## AZ EVENTUS® SZÁMOKBAN

Több mint 10 000 munkatárs munkáját irányítja  
**Több mint 300 000 feladatot hajt végre naponta**  
 Több mint 50 000 feladatot oszt ki és irányít  
 emberi munkaerő számára  
 Már több mint 50 000 000 lefutott folyamat  
 Több mint 100 rendszerrel integrált

## ÜZLETI ELŐNYÖK

Hatékonyaságnövelés, megtakarítás

### Végezzen el 60%-al több munkát

Takarítson meg 13% utazási időt  
 Minden központ leterheltségét csökkentse 10%-kal  
 Kímélje a környezetet – 20%-kal csökkenő  
 üzemanyag-fogyasztás  
 Csökkentse a megismétlődő problémákat 20%-kal

## FŐBB ÜGYFELEK (TÁVKÖZLÉSI SZEKTOR)

Magyar Telekom  
 Hrvatski Telekom,  
 Crnogorski Telekom,  
 UPC Magyarország,  
 Invitel Magyarország,  
 Vodafone Magyarország.

## EVENTUS® TSS

A hálózatmenedzsment és egyéb támogató rendszerek integrálásával a TSS segítségével növelhető a hívás ideje alatt azonosított problémák aránya.

AZ EVENTUS ÜGYFELEINK MIND OSS, MIND BSS CÉLRA HASZNÁLJÁK	
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT (termékhez kötött)	Felmérés
	létesítés
	módosítások
	leszerelés
HÁLÓZAT	Hibabejelentés (TSS beleértve)
	Hibamegelőző hálózati karbantartás
	Hálózatvezetés adminisztráció
	Hálózat kiépítés támogatása
SALES, SALES TÁMOGATÁS	Hálózati hibajegyek
	Eszköz értékesítés
	Termék értékesítés
	Értékesítők támogatása
PRÉMIUM SZOLGÁLTATÁSOK	Értékesítés és ügyfélszolgálat közötti átadás/átvétel
	Prémium műszaki szolgáltatás (SuperService)
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	Panaszkezelés
	Értékesítés és ügyfélszolgálat közötti átadás/átvétel
ÁLTALÁNOS ÜZEMELTETÉS	Mobil számhordozás
	vezeték-mobil számhordozás
SZEMÉLYZETI OSZTÁLY	Utazás jóváhagyás
	Képzés jóváhagyás
	Mobil telefon jóváhagyás

## EVENTUS® TÖRTÉNELEM

15 év elismert minőség, bizonyított előnyök  
 1999-2000 kezdeti fejlesztések, első bevezetés  
 2003 WfMC ezüst díj  
 2007 TSS fejlesztés  
 2012 European SW díj  
 2013 Oracle OpenWorld

## EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, PARTNERCÉGEK

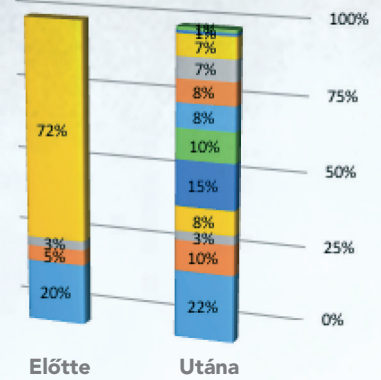
Alcatel-Lucent	IBM
Avaya	Intracom
Cap Gemini	Logate
Cisco	Microsoft
Comarch	Oracle Siebel,
Consona	RDBMS
Convergys Geneva	SAP
Ericsson	Siemens ACI
HP	Telcordia Activator
Huawei	Teradyne

Integráció: MQ, TIBCO,  
 Oracle Fusion, Vitria, JMS, SOAP,  
 Webservice-ek, stb.

## TSS EREDMÉNYEK

Emberi erőforrások hatékony kihasználása  
 Gyors válasz ügyfélpanaszokra  
 Emberi döntések kiiktatása  
 Mérések dokumentálása és archiválása

## Eventus® TSS bevezetés eredményei



- Egyéb meghatározott probléma
- Helytelen IMS konfiguráció
- Helytelen CPE konfiguráció
- Ügyfél lekapcsolta az ADSL CPE-t (áramhiány)
- Nem megfelelő jel/zaj viszony
- Helytelen DSL konfiguráció
- Instabil DSL kapcsolat
- Hibás ADSL kapcsolat (kapcsolódás elvesztése)
- Azonosítatlan hiba
- Fizikai vonal hiba\*
- \*:Terradyne vonalmérő rendszer a TSS előtt
- Különbég az ügyfélkapcsolati rendszer és a nyilvántartás adatai között
- Hiba az ügyfél oldalán

## EVENTUS® IN THE eTOM MODEL

	OPS. SUPPORT & READINESS (O)	FULLFILLMENT (F)	ASSURANCE (A)	BILLING (B)
		CUSTOMER INTERFACE MANAGEMENT		
CSUTOMER RELATIONSHIP MGMT.	CRM support and radiness	SELLING Marketing fulfillment response	Order handling	Customer QoS/Sla mgmt.
SERVICE MGMT. & OPEATIONS	SM&O Support & Readiness	Service configuration & activation	Service problem mgmt.	Service quality mgmt.
RESOURCE MGMT. & OPEATIONS	RM&O Support & Readiness	Resource Provisioning	Resource Trouble mgmt.	Resource Performance mgmt.
		Resource data collection & Processing		
SUPPLIER/ PARTNER RELATIONSHIP MGMT.	S/PRM Support & Readiness	S/P Requisition Management	S/P Problem Reporting & mgmt.	S/P Performance mgmt. Settlements & Billing

