



eventus[®]
WORKFLOW & WORKFORCE MANAGEMENT SYSTEM

www.eventus.eu

AVAYA INTEGRÁCIÓVAL SEGÍTI AZ EVENTUS BPM AZ NMHH MUNKÁJÁT

Új funkcióval egészült ki a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál bevezetett Tájékoztatói Ügykövető Alkalmazás rendszer. Az Avaya integrációnak köszönhetően a hanghívások adatai és azok tartalma közvetlenül egy hatósági ügghöz csatolhatók az Eventus alapú rendszeren belül.



A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) Ügyfélkapcsolati és Tájékoztatói Osztálya 2020 februárjában díjnyertes, Eventus alapú rendszerrel váltotta ki a korábban bevezetett – saját fejlesztésű Lotus Notes/Domino alapú – Tájékoztatói Ügykövető Alkalmazás rendszerét (TÜA).

Az újonnan bevezetett Fornax Eventus BPM megoldás a korábbi rendszerhez hasonlóan biztosítja a hatóság különböző csatornáin (telefon, személyes, e-mail, posta, web) beérkezett megkeresések egységes nyomon követését és rendszerezését, az üzleti funkcionalitás támogatását, valamint a Microsoft Exchange levelező rendszerhez, továbbá az NMHH saját DMS iktatórendszeréhez való közvetlen csatlakozást.

Egy új Avaya Call Center integráció segítségével immár az Ügyfélkapcsolati és Tájékoztatói Osztályhoz érkező hanghívások is az Eventus rendszeren belül kezelhetők, amelynek köszönhetően a keletkező hívásokhoz az ügyintézők ügyeket hozhatnak létre a

TÜA alkalmazásban. Az ügyekhez a hívás adatait és annak tartalmát mellékelhetik, amelyek így a rendszeren belül visszahallgathatóak.

Az ügyintézőknek így már nem kell két rendszer tartalmát manuálisan összehangolniuk, ráadásul a megoldás előnye, hogy az ügyekhez rendelt hanghívások a későbbiekben könnyen és egyszerűen visszakereshetők, lejátszhatók és letölthetők.

Megrendelő: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH)

Technológia: Eventus jBPM alapú Tájékoztatási Ügykövető Alkalmazás (TÜA) + Avaya Call Center integráció

Időtartam: 2020. október – 2021. március. A bevezetést követően a rendszereket naponta megközelítőleg 20 munkatárs használja majd

Fő funkcionálisok: a hanghívások adatai és azok tartalma közvetlenül egy hatósági ügyhöz csatolhatók az Eventus alapú rendszeren belül

Folyamattámogatások: biztosítja a hatóság különböző csatornáin beérkezett megkeresések egységes nyomon követését és rendszerezését, az üzleti funkcionális támogatását, valamint a Microsoft Exchange levelező rendszerhez, továbbá az NMHH saját DMS iktatórendszeréhez való közvetlen csatlakozást