



eventus[®]
WORKFLOW & WORKFORCE MANAGEMENT SYSTEM



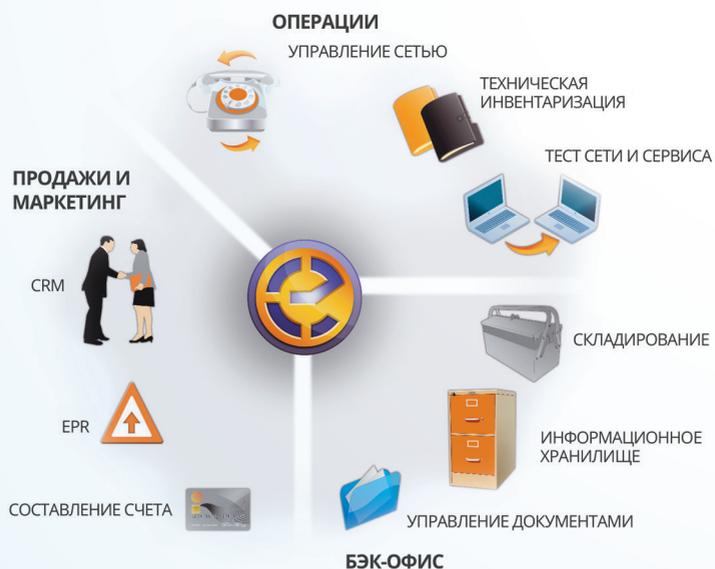
Eventus является лидером при выборе оптимального варианта решения вопросов, касающихся управления рабочими процессами и системы управления персоналом, направленных на существенное повышение эффективности бизнеса. Основное преимущество программного обеспечения EVENTUS заключается в том, что благодаря своим базовым функциям, особенностям и архитектуре, она способствует интеграции корпоративных приложений.

Несмотря на то, что Eventus был в первую очередь разработан для крупных компаний и большая часть референций получена именно от них,

Eventus можно применять в любом секторе промышленности для компаний любого размера. Особенно там, где необходимо и даже жизненно важно, очень четкое управление процессом работы, персоналом и распределением работ. Ознакомьтесь с возможностями Eventus и вы узнаете какие результаты можете получить от использования нашего программного обеспечения.

В настоящее время решения поставленных задач, разработанные на основе Eventus, помогают повысить эффективность работы более чем 6000 пользователей; благодаря решениям на основе Eventus, которые управляют и реализуют бизнес-процессы наших пользователей, им удалось обслужить более чем 10 миллионов клиентов.

Заслуги Eventus подтверждают: серебряная медаль WfMC „Global Excellence in Workflow Award“ и приз «IT Business Leadership Award»; в 2011 году Eventus занял первое место из 11-ти самых инновационных венгерских разработок.



ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

РЕШЕНИЯ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ КОРПОРАТИВНОЙ РАБОТОЙ И КАДРОВЫМ ПОТЕНЦИАЛОМ.

Eventus это комплексная система программ и технологий, которые служат для управления рабочими процессами и рабочей силой организаций, таких как предприятия, где имеют место в процессе деятельности наличия:

- множества рабочих процессов;
- множества идентичных проблем;
- большого штата сотрудников, а также множества рабочих мест;
- множества разнотипных рабочих процессов,

которые постоянно необходимо организовывать, управлять, автоматизировать, полностью или частично оптимизировать.

Возможностям Eventus, которые касаются создания эффективного менеджмента персонала и организации последовательного прохождения рабочих процессов, границ не существует. Это происходит благодаря тому, что Eventus являет собою среду, которая охватывает все функции, необходимые Вам для обеспечения эффективного бизнес-процесса. Сюда относятся:

- управление запасами;
- использование фотоаппарата ручных устройств в целях фото-документации;
- возможности NFC интеграции данных;
- Автоматический мотор, устраняющий ошибки, и предназначенный для систем с TCP/IP коммуникацией (например: телекоммуникационные сети, энергетические системы, системы транспортировок и т.д.)
- поддержка нескольких языков.

- менеджмент по полному процессу работы и рабочей силы;
- предоставление смартфона, планшета для клиента, работающего на месте эксплуатации;
- интегрированная карта со стороны клиента/обработка пространственных данных;
- eOBU;
- центральное распределение задач на основе карты (ручное, полуавтоматическое, автоматическое);
- интегрированное прочтение штрих-кода;



Благодаря многочисленным функциям EVENTUS отвечает всем деловым, коммерческим и техническим ожиданиям современного бизнеса, которые сегодня необходимы для полной реализации и поддержки успешного предприятия. И в итоге, производительность, надежность, полная окупаемость, точнее рентабельность инвестиций потраченных на приоб-

ретенение, а также дополнительные услуги, такие как консультирование и поддержка на основе SLA, и главное, благодаря возможностям для бесконечной интеграции, интеллектуальному анализу данных, созданию отчетов Eventus позволяет предприятиям обеспечить максимальную производительность и полный контроль за своей деятельностью.



ОТКАЗООУСТОЙЧИВЫЙ И МАСШТАБИРУЕМЫЙ

Eventus владеет высокой доступностью, отказоустойчивая и масштабируемая система, которая предназначена для управления важными бизнес-ситуациями, а также оптимизирована на большое количество пользователей и клиентов. В Eventus встроены многочисленные функции: распределенная архитектура, функция репликации данных "глобальный сервер", отказоустойчивые решения и т.д., благодаря которым она даже в самой сложной среде может вести себя надежно.

УПРАВЛЯЕМЫЙ АЛГОРИТМОМ

Внедрение EVENTUS обладает многочисленными преимуществами. Во-первых, обеспечивает высокий уровень управления производственными процессами и ресурсами в закрытой среде. Достигается наибольшее значительное увеличение в эффективности с помощью максимального количества автоматизации процессов. Ручные задачи также включены в алгоритмический процесс, и даже на обработку исключений разрабатывается поддержка.

КЛИЕНТ В ЦЕНТРЕ ВНИМАНИЯ

Наиболее важным преимуществом Eventus является то, что в дополнение с тем, что будет происходить повышением эффективности технологии работы предприятия, эффективность сотрудников будет также увеличиваться. Протестированное пользовательским интерфейсом эргономическое и доступное оформление Eventusa, функционально приспособлено к рабочему месту и опыту пользователя, веб-доступ гарантирует быстрое обучение пользователей, после чего они легко могут сосредоточиться на поставленных задачах.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ

Разработан Eventus для международного рынка с поддержкой многоязычного интерфейса. Приложение также может отображаться на нескольких языках, и пользователи могут переключать языки во время пользования.

ПРОМЫШЛЕННЫЕ РЕШЕНИЯ EVENTUS

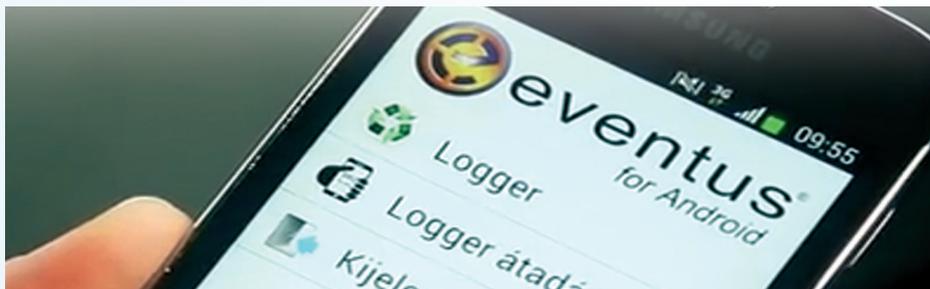
Важно подчеркнуть, что само по себе программа Eventus не является решением для задач конкретных отраслей, она более похожая на среду. Мы рекомендуем Eventus особенно для компаний, где существует необходимость управлять и постоянно контролировать работу сотрудников, проводить анализ деятельности для поддержки качества и обеспечения экономической эффективности. Например, контролировать: сотрудников, направленных в командировки (техников, торговых представителей, агентов и т.д.), а также определенные бизнес-процессы (обслуживания клиентов, внутренние процессы); все эти процессы можно эффективно управлять с помощью Eventus. Eventus особенно полезна в тех отраслях, где надо решать большое количество проблем подобного рода, более или менее идентичными процессами.

EVENTUS В ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ

Интегрированная система Eventus, в отличие от других альтернативных решений организации труда и управления персоналом, конкретно изготовлена для стационарных и мобильных операторов связи. Ее предназначение - не больше (и не меньше!), чем профессионально управлять внутренними и внешними процессами компании, максимизировать производительность людских и технических ресурсов.

ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ EVENTUS:

- **Управляет десятками тысяч приборов.**
- **Управляет сложными техническими и рабочими бизнес-процессами.**
- **Повышает эффективность рабочих процессов**
- **Разработана для интегрированной среды крупных компаний.**
- **Предназначена для системы с высокой производительностью.**
- **Дает возможность общаться с широким спектром технологий (управление сетью, технологические бюро, прямой доступ к коммутаторам данных и т.д.).**
- **Имеет шаблоны рабочих процессов к множеству технологий и процессов (POTS, ISDN, ADSL, GSM, MLLN; процессы клиентов, управление выделением ресурсов, управление ошибками, внутренняя эксплуатация и техническое обслуживание).**



EVENTUS В РАЗНЫХ ОТРАСЛЯХ

Еще находясь в процессе настройки Eventus уже предоставляет следующее возможности:

- **Регистрация потребностей**
- **Запуск рабочего процесса**
- **Выполнение задач в онлайн режиме**
- **Возможность распределения задач, выполнение поставленных задач**
- **Управление исключениями**
- **Внутренняя коммуникация**

После добавления специфически-отраслевых функций и системной интеграции, конечным продуктом являются возможность получения высоко-качественного решения задач управления рабочей силой и рабочими процессами для следующих участников:

- **Общественных предприятий**
- **Коммунальных хозяйств**
- **Транспортного хозяйства**
- **Органов охраны правопорядка, пожарной службы, пограничной службы, гражданской обороны и т.д.**

ИНТЕГРАЦИОННАЯ КАРТА

Широкое распространение интернета, его доступность, а также повышенный спрос пользователей на веб-приложения, которые поддерживаются повседневными мобильными устройствами (смартфонами с GPS, ноутбуками, нетбуками), широкое использование карты приложений стали обычным явлением в нашей повседневной жизни. Распространенное использование карто-

графических приложений имеет экспоненциальное влияние на их точность, поскольку, с одной стороны, требования к картам - точность и содержание, с другой стороны - различные социальные интернет каналы, и, конечно же, сами приложения дают возможность и сами осуществляют сбор информации, уточнений, которые отвечают поставленным требованиям.

Feladat	Le	Kezdo	Betartas	Ido	Lejaras	Feladas	Parolas	Pakol tav.	Lev. ka.	Tev. ido	Ut. ido	Tev. tav.	Ut. tav.	Phoz
HEKfiosis vona...	S...	01-02 12:00	01-02 14:04	02:05	01-02 14:04	00:00	00:00	139 m.	00:49					
HEKfiosis vona...	S...	01-02 14:04	01-02 14:11	00:07	01-02 14:11	01-02 13:51	00:40	24 m.	00:05	1 perc		511 m.		
Hiteleses hbael...	S...	01-02 16:21	01-02 17:54	01:33	01-02 17:54	01-02 16:17	00:42	35 m.	00:05	4 perc	1 óra 57 p.	2,3 km.	2,3 km.	

На сегодня, всеобщее ожидание заключается в том, чтобы появилась услуга / услуги, доступные для поиска на карте, которые, базируясь на использовании информации на основе карты, обеспечат рост показателей, точность во времени и в пространстве, и снижения затрат (например: выбор оптимального маршрута для доставки груза транспортом, и т.д.).

Система Eventus предлагает, на основе картографической интеграции ГИС / GPS, широкий спектр оперативного контроля и управления активной работой коллег и ресурсов находящихся на объектах. Система Eventus позволяет не только, с помощью дисплея, воспроизвести на карте трудовые ресурсы (рабочую силу, оборудование и т.д.), но и через карту управлять ими. Конечно, воспроизведение (с точки зрения визуального контроля, для получения необходимой информации является оптимальным) и соответственно управление (конкретным ресурсом,

типами ресурсов, которые зависят от выполняемых функций, условия и т.д., к которым команды могут быть отправлены) можно формировать в зависимости от конкретной области применения. Центральный диспетчер может эффективно, визуалью и прозрачно управлять ресурсами, обеспечивая оптимальное использование различных критериев. Конечно же, система имеет и другие основные функциональные возможности (например: поиск приоритетных алгоритмов, эскалаций и т.д.) упрощает и ускоряет работу диспетчеру (ам), дает возможность более точно оценить ситуацию и возможности, также нужная информация, как предложение, может появиться на карте.

Например, какую следующую работу могла бы предложить система коллеге, принимая во внимание, например, срочность дела или задания, актуальность приоритетов клиента, или даже наличия у коллеги инструментов.

диспетчерскими задачами полуавтоматическим или полностью автоматизированным способом, используя самые современные возможности Eventus как диспетчеризация по карте, GPS / GIS интеграции и EVENTUS ' Native Android Client. TSS является решением на BSS / OSS и IT-поддержкой системы для автоматизации процессов обеспечения услуг.

После различных операций опроса данных и анализа результатов измерений, TSS предоставляет объективную информацию о состоянии сервиса. В случае нарушений или

отказов обслуживания, система показывает местонахождение сбоя и сетевой компонент, причиняющего его. После определения неисправности в работе системы, компетентный отдел через интерфейс автоматически получает уведомление.

Сама TSS также может автоматически устранить некоторые виды проблем (например, удаленный сброс модема). На следующем рисунке показана эффективность диагностики и определены причины неисправностей, соотношение до и после установки системы TSS:

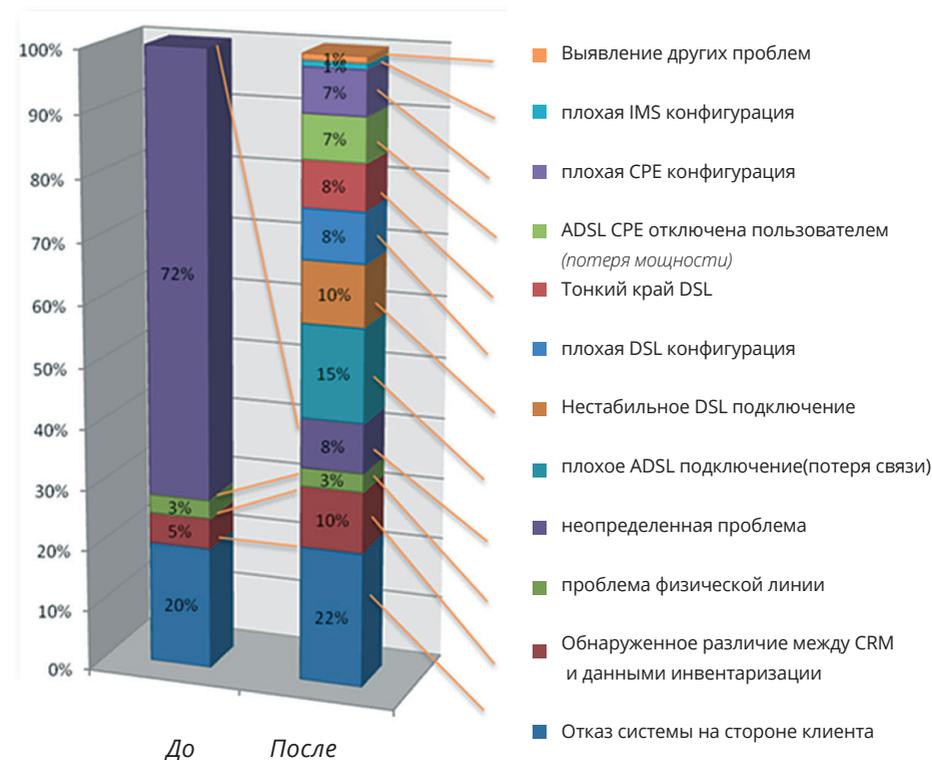
РЕШЕНИЕ

TSS поддерживает процесс устранения неполадок end-to-end, предоставляемого с помощью широкополосного доступа или с использованием технологии NGN, благодаря использованию самых современных IT-технологий.

TSS представляет собой систему управления услугами для диагностики обслуживания клиентов, когда у клиента возникает проблема. TSS помогает агенту центра обработки

вызовов найти причину проблемы и выделить соответствующий ресурс для его ликвидации. Использование функции автоматической коррекции, система может устранить проблему без ручного вмешательства.

С нативными возможностями системы Eventus управления рабочим процессом и трудовыми ресурсами, модуль TSS также может управлять и командовать операциями / обслуживанием персонала,



УЛУЧШЕНИЕ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА: REPAIR IT YOURSELF!

Repair It Yourself! (RIY) представляет собой новый функциональный модуль системы TSS. Repair It Yourself! в основном использует функции TSS. Помимо общих преимуществ TSS, она имеет расширенные функции. Применяя этот модуль телекоммуникационные компании могут предложить интерактивную онлайн поверхность для конечных пользователей. RIY представляет собой интернет-обслуживания клиентов, где после аутентификации клиент может проверить статусы его открытых взаимодействий, проверить статусы его услуг или провести диагностику в реальном времени. Если клиент тронутый, RIY может также предоставить уведомления относительно запланированных действий к массовым ошибкам. Кроме возможностей диагностики,

RIY имеет специально предназначенные функции для выполнения простых действий по устранению причины неисправностей без каких-либо взаимодействий с сотрудником телекоммуникации! В этом случае инициализация билета неисправностей от клиента не требуется.

С точки зрения использования TSS, существует четыре разные точки зрения выполнения требований у клиентов к Telco . Система способна обеспечить широкий диапазон функций для центра обработки вызовов, для бэк-офиса экспертного центра и техников работающих за пределами офиса. Четвертая нога это вид клиента, где конечные пользователи способны выполнять саамодиагностику и также активные действия.



Четыре ноги TSS

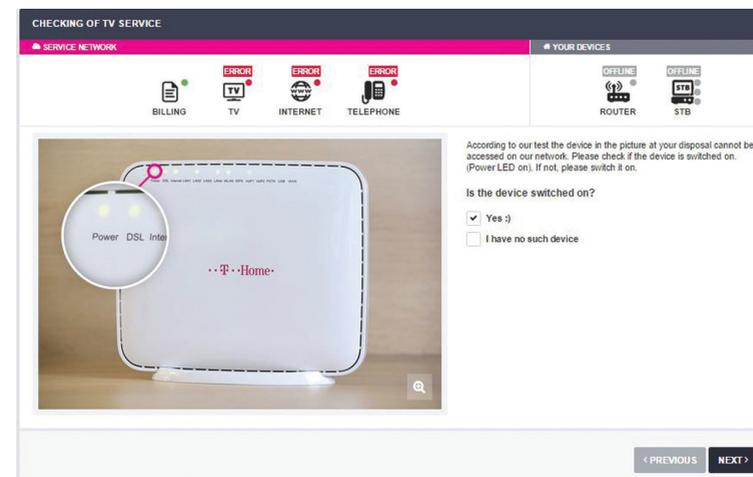
ОБЗОР ВИДА ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ

Измерения Rapid TSS помогают идентифицировать проблему во время звонка от клиента и агент может дать точную информацию клиенту о причинах этой проблемы и информацию о затрате времени на устранение повреждения. Представление вида центра обработки вызовов, TSS обеспечивает SmartScript. SmartScript простая структура вопросов, где отвечая на несколько да / нет вопросов, агент способен идентифицировать причину жалобы клиента. Это динамичная структура вопросов реального времени измерения TSS обслуживания на фоне, поэтому результаты измерений могут изменить следующий вопрос. Используя SmartScript Editor наши партнеры телекоммуникации могут реализовать наиболее эффективную структуру вопросов, или

же они могут изменить ее, если это необходимо (например. Запустить новую услугу).

SmartScript Editor предоставляет возможности для вставки не только диагностических функции TSS, а также активные действия, для устранения причины неисправности. Активное действие может быть, например сброс порта, служба реконфигурация, а также наличие WiFi или команда конфигурации PPPoE.

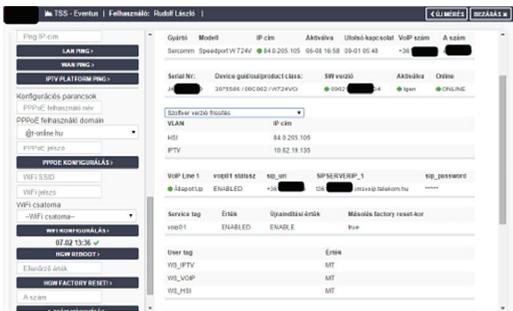
Это пример для веб-страницы SmartScript. Кроме вопроса и заранее определенных ответов, есть фотографии и короткие видео, чтобы помочь агенту выбрать правильный ответ.



Вид Центра обработки вызовов

ВИД БЭК-ОФИСА (ЭКСПЕРТНОГО ЦЕНТРА)

В бэк-офисе коллеги используют TSS в качестве экспертной системы. В этом режиме TSS показывает подробные данные о здоровье сервиса. Например IP-адрес и последнего времени соединения CPE, какова текущая версия прошивки, о службе виртуальных локальных сетей и VoIP и так далее.



Вид бэк-офиса (экспертного центра)

Кроме диагностики, TSS предоставляет возможности для соответствующих удаленных действий. В этом примере есть различные функции ring, PPPoE и возможности настройки Wi-Fi, а также HGW перезагрузка и общий сброс.

ВИД ТЕХНИКА

В случае техников работающих за пределами офиса, мы предпочитаем мобильный клиент EVENTUS. Eventus мобильный клиент обеспечивает мобильность и гибкость для мобильных сотрудников.

TSS помогает техникам найти проблемы доступа к сети и дает им инструмент для проверки последствий его деятельности. Кроме физических параметров, есть наиболее важные параметры DSL, например предел полей, затухание и скорость контрольных сумм. Зеленый, желтый и красный цвет индикатора помогают быстрому обзору и анализу. TSS представляет не только собственные данные, но дает советы о

предлагаемой линии этапа ремонтных работ: шумная линия, низкая линия запасных или ремонт соединения.



Вид техника

ВИД КЛИЕНТА

4-й сегмент является сегмент заказчика. После аутентификации, клиент может достичь веб-страницу TSS, где ответив на несколько простых да-нет вопросов, он или она может локализовать неисправность. Мы называем эту структуру вопросов SmartScript, потому что это не просто статическая последовательность вопросов, но динамическое измерение TSS услуг в режиме реального времени на фоне. В конце SmartScript,

либо клиент устранит проблему самостоятельно или TSS генерирует билет тревоги клиента в BackOffice. Вид клиента является веб-клиентом, который применяет новейшие технологии (HTML5) чтобы обеспечить отличный пользовательский навык по широкому кругу дисплеев от смартфонов до smart телевизоров с помощью планшетных компьютеров и стационарных компьютеров.



Вид клиента

БИЗНЕС-АСПЕКТ

Бизнес-аспект	коэффициент
Время в пути <ul style="list-style-type: none"> Оптимизация маршрута по микрорайонах Административное время уменьшено 	-13%
Распределение задач прямо с мобильного устройства (вызов диспетчеров не требуется)	-30%
Уменьшение многократного рабочего поля	-20%
Выполнение задач техников работающих за пределами офиса	+60%
Уменьшение расхода топлива	-20%
Уменьшается время диспетчерских благодаря автоматической диспетчеризацией	-10%
Снижение затрат на персонал <ul style="list-style-type: none"> Снижение комплексных проблем 	12%
<ul style="list-style-type: none"> Уменьшение нагрузки в центре обработки вызовов, меньше бумажной работы, нет необходимости в ожидании бэк-офиса 	10%
Уменьшение использования материалов (кабели, разъемы) в связи со складом	15%
Уменьшение частных маршрутов	-5%
Снижаются затраты на обучение для техников и диспетчеров	-5%
Уменьшается амортизация автомобиля	-2%
Повышение степени успеха D.I.Y работы (самостоятельной установки)	20%
Снижается отток клиентов	-8%
Повышение индекса удовлетворенности клиентов	5%

КОНСУЛЬТАЦИЯ

Независимо от какой-либо конкретной реализации Fornax и команда экспертов ее партнеров всегда в вашем распоряжении. Мы уже помогли многим клиентам найти наилучшее техническое решение для своего бизнеса. Вы можете рассчитывать и опираться на нашу компетентность и на наш опыт в области управления персоналом и рабочими процессами, если:

- *разрабатываете корпоративную стратегию*
- *учитываете и анализируете требования*
- *проводите анализ пробелов для различных продуктов*
- *планируете свои решения*
- *интегрируете новые приложения в EVENTUS*
- *подготавливаете долгосрочный план развития, касающегося приложений*

РЕАЛИЗАЦИЯ

Для введения в реализацию системы необходимо придерживаться точной методологии, которая разработана специально для Eventus. Для этого мы разработали полный комплект доступных проектов, инструментов и методов, которые обеспечивают возможность управлять технической работой от начала до конца.

НАСТРОЙКА

Вопределенных точках клиента имеется возможность добавлять дополнительные модули к системе или определить конкретное содержание данных и связанных с ними экранов. Каждый из этих вариантов полностью задокументирован, и дополнительно поддерживается Fornax. Настройки не влияют на центральные модули EVENTUS, любой продукт безопасно перемещается между различными версиями EVENTUS. Помимо внутреннего интерфейса EVENTUS дополнительно обеспечивает уникальные точки доступа. Этот вид интерфейса-разработки является частью настройки, которая подразумевает, что продукт остается независимым от ядра системы и может портироваться с одной версии в другую.

ОБУЧЕНИЕ

Для полного овладения системой Fornax предлагает комплексное обучение.

СИСТЕМНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ

Eventus базируется на самых передовых системо-интеграционных технологиях. Использует стандартные инструменты промежуточного слоя, концепции и методы (например .. IBM MQSeries / Websphere, TIBCO, Vitria, Biztalk, ESB, SOAP, JMS) Eventus быстро интегрируется в любую архитектуру, а также, в случае необходимости, может обеспечить себе интеграционную платформу для инфраструктуры приложений предприятий.

Eventus поддерживает несколько интеграционных платформ, таких как:

- *TIBCO,*
- *Vitria,*
- *IBM Websphere (MQSeries)*
- *Microsoft BizTalk,*
- *Любые интерфейсы EAI XML на основе интеграции*

Системы EAI с использованием вышеуказанного EVENTUS может связываться с любым современным внешним приложением.

НАШИ КЛИЕНТЫ

Hellmann
Crnogorski Telekom
Hrvatski Telecom
Lounge Design Szolgáltató Kft.
Magyar Telekom
MÁ V Zrt.
MVM Net Zrt.
MVM Zrt.

MVMI Informatika Zrt.
Nemzeti Hulladékgazdálkodási Igazgatóság
NFU Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
Országos Mentőszolgálat
Telenor Magyarország Zrt.
UPC Magyarország Kft.
Vodafone Magyarország Zrt.



Авторские права © 1999-2015 Fornax Group. Все права защищены. Eventus является зарегистрированным венгерским национальным торговым знаком ЗАО «Fornax», торговый знак сообщества и международный торговый знак распространяются на территории Азербайджанской Республики, Монтенегро и Республики Македония. Содержание данного маркетингового материала не является предложением, служит исключительно для информационных целей. Данный маркетинговый материал частично или в целом защищен лицензией.

Адрес: 1123 Budapest, Táltos u. 1.
Телефон: +36-1-457-3000
Почта: info@fornax.hu
Веб: <http://www.fornax.hu>