



eventus[®]
WORKFLOW & WORKFORCE MANAGEMENT SYSTEM

www.eventus.eu

EVENTUS A HORVÁT TELEKOMNÁL

A Horvát Telekom (Hrvatski Telekom) 2001 óta használja a Fornax saját fejlesztésű Eventus rendszerén nyugvó ügynevezett WWMS megoldást, melyen a Fornax szakemberei továbbfejlesztések mellett folyamatos platformfrissítést végeznek.



A Horvát Telekom 2001 óta használja a Fornax saját fejlesztésű, több hazai és nemzetközi szakma díját elnyert Eventus munkafolyamat- és munkaerő-menedzselő rendszerén nyugvó ügynevezett WWMS megoldását. A megoldás a cég létesítési, hibajavítási és egyéb technológiai folyamatait és az azon dolgozó technikusok napi munkáját menedzseli, illetve a számos külső rendszerből jövő megrendelések feldolgozását és levezénylését irányítja. Az Eventust napi szinten megközelítőleg 2500 horvát technikus és további 2500 alvállalkozó használja, amely közvetve az összes Horvát Telekom ügyfelet érinti.

A rendszer továbbfejlesztése a kezdetek óta folyamatosan zajlik, azaz a Fornax programozói újabb és újabb funkciókkal látják el.

2001-2002-ig tartó Horvát Telekom (Hrvatski Telekom) - Fornax projektek:

A Fornax által fejlesztett rendszer lefedi a hibajegy-kezelés és létesítés kérelmek feldolgozásának teljes folyamatát, emellett lehetőséget ad az adott feladatba

bevonat alkalmazottak munkájának hatékony ütemezésére és beosztására is. A WWMS rendszer biztosítja az ADSL szolgáltatáshoz tartozó hálózati elemek nyilvántartását is.

A szakértők a következő folyamatokat implementálták:

- ADSL létesítés
- lemondás
- változtatás
- hibakezelések

A Fornax által nyújtott megoldások:

- Lerövidíti a hibabejelentések feldolgozásának idejét
- Kezeli és levezényli a létesítési folyamatot
- Felgyorsítja a HT és előfizetői közti információcsere folyamatát
- Minden korábbi, hasonló rendeltetésű rendszert integrál
- Minden, a rendszeren futó folyamatot automatizálhatóvá tesz

2002-től zajló Horvát Telekom (Hrvatski Telekom) - Fornax projektek:

A WWMS fejlesztése a Horvát Telekom 2002-es projektzárását követően a mai napig zajlik. Ennek köszönhetően a rendszerbe folyamatosan a legújabb szolgáltatások és termékek folyamatai is bekerülnek.

Emellett a rendszer szolgáltatásai is bővülnek, ezek legfontosabb mérföldkövei:

- A cégnél lévő összes kiskereskedelmi szolgáltatás létesítési, módosítási, megszüntetési valamint hibajavítási folyamata megvalósult WWMS rendszer alatt, amely komoly hatékonyság-növelést ért el, a technikus kollégák közel fele is képes volt ellátni az ilyen irányú igények kielégítését
- Ezzel párhuzamosan a WWMS on-line interfészt kapott az új Granite alapú technikai nyilvántartó rendszerhez (DIS), illetve a belső fejlesztésű CRM rendszerhez is (Donat)
- Szintén interfész készült a Fornax által bevezetett hálózati management (hálózati felügyeleti (NetCool) és hálózati konfiguráló (RTTMS)) rendszerekhez, melyeket mind a létesítési mind a hibajavítási folyamatok használnak - amely megnöveli az automatizálható lépések számát a folyamatokban
- A szakértők emellett továbbfejlesztették a diszpécseleési és feladatkiosztási rendszert is, amely már támogatja az alvállalkozók



diszpécselet és a zónák közötti feladat-átadást is – ez is szintén növeli a munka hatékonyságát

- A kiskereskedelmi termékek mellett megvalósult a nagykereskedelmi és adat-szolgáltatások folyamatainak bevezetése is
- Új interfész készült a horvát telekommunikációs felügyelet (HAKOM) részére is, melynek köszönhetően megvalósult az operátorok közötti számhordozás is
- A rendszerbe bekerültek a gerinchálózati fejlesztési és hibajavítási, valamint a speciális munkacsoportok folyamatai is - ezáltal az összes Horvát Telekomnál dolgozó terepi és szolgáltatás-központban tevékenykedő technikus immár kizárólag a WWMS rendszerből kapja a feladatait
- Az SAP rendszerrel karöltve megvalósult az ügyfeleknél lévő eszközök (modemek, set-top boxok, stb.) teljes körű, sorozatszám alapú követése, melynek köszönhetően az eltűnt/ellopott eszközök száma a töredékére csökkent. Ugyanakkor lehetővé vált a technikusoknál lévő eszközkészlet követése és nyilvántartása is
- A HT bevezetett egy új szolgáltatás-aktiváló rendszert melyhez a WWMS interfészen kapcsolódva a legtöbb szolgáltatást on-line képes aktiválni
- Bevezetésre került egy új automatikus diszpécselet rendszer is, amely különböző kritériumok alapján (feladat prioritása, távolság, ügyfél-érték, feladat hossza, stb.) alapján a technikusoknak kérésre megadja a következő feladatot. Ezáltal a csoportvezetők diszpécseletési, feladatkiosztási munkái drasztikusan lecsökkentek.
- Térképes integrációval átláthatóbbá váltak a feladatok pozíciói is
- Megvalósult egy WEB-es interfész is, mely a technikusok, csoportvezetők és alvállalkozók munkáját támogatja
- 2016-ban egy év fejlesztés után a rendszer áttért az Eventus platformra. A megoldás előnye, hogy a Horvát Telekom rendszere immár ugyanazt az adatbázis struktúrát és központi funkcionálisitást használja, mint a Fornax többi ügyfele. Így az egyes funkciók könnyebben implementálhatóvá válnak a Horvát Telekom számára is.

A Fornax Eventus alapokon nyugvó WWMS megoldása ezeken felül több, mint egy tucat további egyéb rendszerrel áll on-line kapcsolatban.

Megrendelő: Horvát Telekom (Hrvatski Telekom)

Időtartam: 2001. április – napjainkig

A Horvát Telekom a rendszert **2002-től aktívan használja**