

Информационное письмо

Продукт SmartGIS – картографический инструмент для упрощения и автоматизации процессов регистрации и обработки обращений абонентов, повышения качества ответов и снижения нагрузки на все линии обслуживания, а также для решения различных технических задач службами эксплуатации и планирования. В 2020 году завершено двухэтапное внедрение продукта в Tele2.

SmartGIS построен на платформе TORUS Maps, прототип которой был представлен Tele2 в 2015 году компанией ГИСвер Интегро. Решение разработано с учетом потребностей и задач реальных пользователей и предоставляет эргономичные интерфейсы, которые значительно повышают эффективность и качество работы многих подразделений оператора, таких как службы поддержки абонентов, службы по качеству и клиентскому опыту, маркетинговые подразделения, технические подразделения.

Внедрение SmartGIS в Tele2 позволило:

- ускорить выявление проблем абонентов технического характера и сократить подготовку ответов на обращения абонентов;
- автоматически регистрировать массовые проблемы на основе обращений абонентов;
- для целей интерактивного анализа и публикации на официальном сайте обеспечить оперативный расчёт покрытий и карт распределения абонентов/трафика с учётом актуальных изменений на сети;
- автоматически определять аварийные зоны, ухудшение качества покрытия в них, а также количество и состав затронутых аварией абонентов;
- сформировать единый взгляд на работу сети для различных подразделений компании.

В SmartGIS проведена интеграция с множеством систем, используемых в Tele2:

- Performance Management – OSS TORUS,
- Fault Management, Business Process Management, Inventory через OSS TORUS,
- Radio Planning System,
- Location Based Service,
- Customer Relationship Management,
- Сервисы Яндекс.

В настоящий момент в SmartGIS зарегистрировано более 4000 пользователей Tele2, из которых более четверти используют её ежедневно. Системой в сутки выполняется более 10 000 операций интеллектуального анализа данных по объективным и актуальным данным о сети в точках обращения абонентов, что обеспечивает высокую скорость и качество обработки и регистрации обращений.

Команда ГИСвер Интегро показывает высокий профессионализм в разработке нового функционала, предоставляет оперативную поддержку системы, ориентирована на достижение результата.

С уважением,
Директор по управлению
клиентским опытом



Н.П. Губбенет