



# BizSmart™

## Μελέτη Περίπτωσης: Τηλεπικοινωνίες

Το BizSmart™ αποτελεί το καταλληλότερο εργαλείο για επιχειρήσεις που επιθυμούν να βελτιώσουν την οργάνωση, την τυποποίηση, την παρακολούθηση και τον έλεγχο των διαδικασιών τους, μέσα από τη σύνθεση: ροής εργασιών, ανθρώπων και εξωτερικών εφαρμογών.



© Operating Business  
**BizSmart**  
Business Synthesis Server

INNOVIS A.E.

Λεονταρίου 10-12 & Καρυστινού  
153 51  
Παλλήνη Αττικής

Τηλ: +30210 9484182  
Fax: +30210 9484394  
E-mail: info@innovis.gr

 **innovis**  
leading edge technologies



## Οι τάσεις στην αγορά των τηλεπικοινωνιών

Η ανταγωνιστική αγορά των τηλεπικοινωνιών πλησιάζει σε σημείο κορεσμού. Οι εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας προσπαθούν συνεχώς να διευρύνουν τα όρια των αναγκών των καταναλωτών, προκειμένου να τονώσουν τη ζήτηση, ενώ παράλληλα αυτόματα αυξάνονται οι απαιτήσεις των τελευταίων.

Η τεχνολογία της φορητότητας αποτελεί μια διέξοδο για την ικανοποίηση των αιτημάτων όλων των «παιχτών» στο χώρο των τηλεπικοινωνιών. Φορητότητα είναι η δυνατότητα κάθε συνδρομητή να αλλάξει δίκτυο κινητής – σταθερής τηλεφωνίας, χωρίς όμως να αλλάξει αριθμό και φυσικά πρόθεμα. Για τους καταναλωτές, οι δυνατότητα να αλλάζουν τηλεπικοινωνιακούς παρόχους διατηρώντας τον ίδιο αριθμό σημαίνει άνεση και ελευθερία επιλογών. Για τους παρόχους τηλεφωνίας, η αύξηση της κατανάλωσης συνεπάγεται αύξηση των εσόδων. Για τις ρυθμιστικές αρχές, η φορητότητα σημαίνει αυξημένο ανταγωνισμό και μείωση των τιμών προς τους τελικούς καταναλωτές.

## BizSmart for Number Portability

Το σύστημα διαχείρισης ροής εργασιών BizSmart™ for Number Portability της innovis είναι η ιδανική λύση για την αυτοματοποίηση όλων των διαδικασιών που σχετίζονται με τη φορητότητα, στοχεύοντας στην ορθότερη, πιο ποιοτική και αποδοτική παροχή υπηρεσιών στους πελάτες ενός τηλεπικοινωνιακού οργανισμού, καλύπτοντας ταυτόχρονα όλες τις απαιτήσεις της ΕΕΤΤ.

Με τη βοήθεια του BizSmart™ for Number Portability ένας τηλεπικοινωνιακός πάροχος μπορεί να παρακολουθεί ηλεκτρονικά όλες τις διαδικασίες που σχετίζονται με τη φορητότητα των αριθμών. Οι διαδικασίες αυτές ξεκινούν αυτόματα με αίτηση-μήνυμα που προέρχεται από την ΕΒΔΑΦ (Εθνική Βάση Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα) ή από πελάτη και παραλαμβάνεται από το BizSmart™. Τα δεδομένα αυτού του μηνύματος ενσωματώνονται στα βήματα της προδιαγεγραμμένης διαδικασίας και μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τις εφαρμογές του πάροχου τηλεφωνίας, οι οποίες έχουν συνδεθεί με αυτά τα βήματα. Το σύστημα διαχείρισης ροής εργασιών BizSmart™ for Number Portability έχει δυνατότητα ολοκλήρωσης με ήδη υπάρχουσες εφαρμογές ενός τηλεπικοινωνιακού παρόχου, γεγονός που αποκτά ιδιαίτερη σημασία εξαιτίας της τεράστιας επίπτωσης της φορητότητας αριθμών πρακτικά σε κάθε επιχειρηματική λειτουργία, περιλαμβανομένης της διαχείρισης και δρομολόγησης εισερχόμενων κλήσεων, ενεργοποίησης υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών, έκδοσης τιμολογίων, κλπ. Οι βασικές διαδικασίες που υποστηρίζονται από το BizSmart™ for Number Portability είναι:

1. Διαδικασία Μεταφοράς Αριθμού στον Πάροχο
2. Διαδικασία Απομάκρυνσης Αριθμού από Πάροχο
4. Διαδικασία Εξωτερικών Αποσυνδέσεων
5. Διαδικασία Εσωτερικής Αποσύνδεσης

## Πλεονεκτήματα από τη χρήση του BizSmart™

Τα πλεονεκτήματα από τη χρήση του BizSmart for Number Portability είναι τα εξής:

- Αυξημένη ταχύτητα επεξεργασίας αιτημάτων φορητότητας αριθμών, με ταυτόχρονη αποφυγή λαθών
- Επιτυχής διαχείριση εξαιρετικών περιπτώσεων
- Δυνατότητα καθολικής εποπτείας και δυναμικής επέμβασης (όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο) κατά τη διαδικασία φορητότητας αριθμών
- Εξαγωγή σύνθετων στατιστικών αναλύσεων και αναφορών
- Ολοκλήρωση υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων και επιχειρηματικών διαδικασιών με τις τεχνολογίες που έχουν οριστεί από τη ρυθμιστική αρχή της ΕΕΤΤ