

## **Система учета заявок на устранение неисправностей для телекоммуникационной компании**

### **Профиль пользователя:**

Российская телекоммуникационная компания

### **Функциональная область:**

Системы электронного документооборота

### **Длительность:**

6 месяцев

### **Технологии и средства разработки:**

- MySQL
- Tomcat
- Java
- Alfresco enterprise

### **Проблема**

Крупная российская телекоммуникационная компания нуждалась в системе учета заявок на устранение неисправностей, которая должна была сочетать в себе возможности базы знаний и модуля отслеживания запросов. Система должна была ускорить работу первого уровня центра технической поддержки компании и снизить время реакции на конкретные задачи.

### **Решение**

В качестве решения специалисты Artezio предложили разработать решение на базе платформы с открытым кодом Alfresco. Разрабатываемое решение должно было обладать следующим функционалом:

- Специальные типы документов, позволяющих заполнять базу знаний и обрабатывать различные типы задач; Помимо типов документов, Artezio разработала также большое количество web-форм для работы с контентом базы знаний и обработки задач;
- Семантический поиск по статьям базы знаний, предлагающих возможные решения в момент создания или обработки задачи. Этот функционал был реализован как поиск по контексту без необходимости искать информацию вручную;
- Средства классификации задач для отбора необходимых документов;
- Дополнительные средства для обработки отдельных типов задач второго и третьего уровня центра поддержки.

### **Результат**

Artezio успешно выполнила проект за 6 месяцев. В результате Заказчик получил мощный инструмент для оказания услуг поддержки, повысивший производительность первого уровня сервиса в несколько раз и снизивший количество задач, поступающих на 2 и 3 уровень по ошибке.