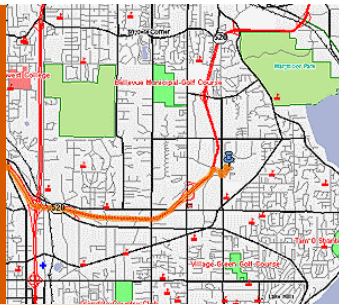


案例：电信

Arch 通信公司采用网络支持绘图技术促进客户服务
利用互联网和内联网平台满足新需求



“MAPXTREME 将成为我们网站电子商务计划不可分割的一部分。”

客户

Arch 通信集团有限公司

需求

方便寻呼用户确定服务区域

支持基于网络的电子商务战略

问题

地图一般化

用户界面不熟悉

专利操作系统

解决方案

基于分布式空间（地理）信息的网络支持的客户服务系统

网络支持绘图技术为那些将客户服务上升到战略高度的公司提供了新的激动人心的机会。

以 Arc 通信集团有限公司为例。Arc 通信是美国第二大寻呼服务供应商，这家合并后的公司将拥有七百万用户，收入将高达八亿美元。

人们只需在网络浏览器内点几下，就可以了解到是否可以在某一地理区域内获得 Arch 通信提供的寻呼服务，这是因为该公司采用了 MapInfo® 绘图软件，能够提供覆盖地区的准确地图。

其它寻呼公司最多只能提供广义地图和用户不熟悉的界面，以至用户不得不费劲力气才能获得所需的信息。但 Arch 通信却能够利用一种新型的网络支持的客户系统，使得用户只要发出简单的以邮政编码为基础的搜索请求便能获得准确的信息。

资料来源于 Arch 网站，消费者可以浏览基于地址寻呼覆盖范围，或者查看他们想要使用寻呼机的地区。

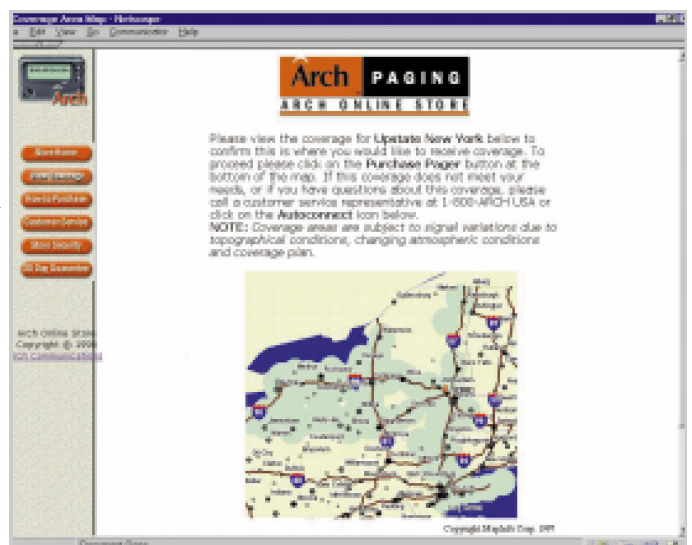
Arch 的客服代表将利用该系统为新老用户建立覆盖区域。通过构建客服基础设施，Arch 的呼叫中心 and 网站能够立即提供回用户所需的准确的位置信息。Arch 的销售人员将采用 MapInfo 的消费者关系管理产品，以便能够及时向消费者提供服务，并能够针对目标消费者进行销售。

该系统还将与 Arch 的电子商务网站（www.arch.com）结合，以便消费者能够通过互联网选择自己的覆盖区域。

“对我们来说，重要的一点是通过浏览器提供这种服务，以至于使用各种类型的计算机和拥有各种技能水平的人都可以获得所需的信息，” Arch 通信的网络应用经理 Scott Francis 说。

使这一切成为可能的便是 MapInfo MapXtreme，这种绘图服务器可通过网络向不同用户提供空间信息（例如地理信息）。它还帮助 Arch 通信对其大型信息仓库进行网络化，便于消费者理解和访问。

MapInfo 开发的这种基于网络的绘图解决方案满足了利用互联网和内联网作为平台，配置新应用的需求。由于在管理服务器网络中运行的应用程序的硬件和管理成本低，因此即使在性能、可靠性和安全均有大幅度提高的情况下，与桌面应用软件相比，这种软件能够产生出巨大的规模效益。



好处



无论拥有何种技术水平，无论计算机属于何种类型，都可以轻松访问信息

支持网上购买产品和服务，使 Arch 能够将目标对准特定用户，及时为用户提供满意服务，从而提高销售额

MapInfo 北亚区代表处
北京市朝阳区工体北路甲 2 号
盈科中心 IBM 大厦 14 层
Tel: +86 10 65391021
www.mapinfo.com.cn

 **MapInfo**
Be Location Intelligent™

“对我们来说，重要的一点是通过浏览器提供这种服务，以至于使用各种类型的计算机和拥有各种技能水平的人都可以获得所需的信息。”

“MAPXTREME 将成为我们网站电子商务计划不可分割的一部分。”

Francis 说：“MapXtreme 空间技术使整个过程变得更快更容易操作。除客户服务之外，我们预计 MapXtreme 还将提高我们的销售额，因为我们已将其纳入到我们的网站电子商务计划当中。消费者需要也应该获得一种快速便捷的方式以回答他们在网上购物时的问题。”

Arch 将 MapXtreme 应用软件与以前的相关数据库管理系统 (RDBMS) 集成在一起，该 RDBMS 具备强大的复制能力，能够在网络上处理特殊的数据类型。它由 Informix Corporation 提供的数据库 (配有 Universal Data Option™ 的 Dynamic Server™) 和 MapInfo 提供的允许将空间信息存入该数据库内的软件 (Spatia Ware®DataBlade®模块) 组成。

尽管 Arch Communications 最开始配置的是 Windows NT®版的 MapXtreme，但 Francis 说，Arch 通信现在决定将在 UNIX®服务器上配置另外的应用软件，将采用 Java™作为企业开发语言。

MapInfo 最近纳入 Java™版的 MapXtreme 主要是为迎合用户日益增长的采用 Java 开发可以在 UNIX 环境中运行的企业解决方案的需求。Francis 说：“我们将许多重点都放在 Java 的应用开发上，我们目的是采用运行 Solaris 的 Sun Microsystems 服务器。为此，我们正在考虑采用 Java 版的 MapXtreme 以便于未来的应用开发。”

由于作为服务器侧的开发平台的 Java 易于使用，用途广，可升级，而且可以在任何硬件平台上使用，因此得到了越来越广泛的应用。采用 Java，可以不必单独为各种 UNIX 和 Windows 操作系统编写程序。

为进行覆盖查询和分析，还将采用 MapInfo®SpatialWare®，使企业能够开发和部署企业内绘图解决方案。基于 MapInfo 的系统将协助计划人员对波动和网络质量进行分析，帮助企业建立需求模型，以最符合成本效益和提高收入的方式制定扩展计划。MapInfo 软件将与 Orange 的频率规划工具集成，涉及所有网络元件的绘图。