



英国电信依靠MAPINFO解决方案迅速发展，节省成本2300万英镑



为了向客户提供优质、高效的服务，英国电信 Retail执行了全国性的计划，为其17,000名实地工程人员配备采用MapInfo技术和数据的综合性定位方案。这使他们可以比以往任何时候更快地对网络问题做出反应并将其解决，这是旨在减少花费在确定客户营业地位置和查明故障上的时间的总体行动的一部分，预计未来五年内最终将节省2300万英镑。

概述

为了向客户提供优质、高效的服务，英国电信 Retail执行了全国性的计划，为其17,000名实地工程人员配备采用MapInfo技术和数据的综合性定位方案。这使他们可以比以往任何时候更快地对网络问题做出反应并将其解决，这是旨在减少花费在确定客户营业地位置和查明故障上的时间的总体行动的一部分，预计未来五年内最终将节省2300万英镑。

英国电信认识到，事实证明依赖纸质地图和表格使生产效率低下，工程人员为寻找解决客户需要所需的信息而损失大量宝贵的时间。这个方案提供简单却对完成工程最为基本的信息的很有益的获取渠道。这个方案与英国电信获奖的工作分配系统配合使用，加上对远程故障核实的追求，帮助英国电信为设备工程师配备数字时代必不可少的信息技术。

挑战

英国电信客户服务经理Davide Berrington说：“当我们决定用松下笔记本电脑替换工程师队伍原有的实地终端时，有机会执行这种类型的解决方案。利用这项新技术，我们明白我们能够向工程人员提供关于客户所在地的准确信息，还提供给企业和居民客户提供服务管线的详细地图。”

工程人员经常被派到现场，但手头不一定有解决问题的相关信息。这使他们不得不返回英国电信的交换站获取网络图表，消耗大量时间。他们过去还依赖本地的街道地图寻找客户，但这些地图并不是总能提供他们需要的细节。

In association with



为何选择MapInfo

英国电信联系了包括MapInfo在内的多家定位产品专业供应商，希望确立执行这项计划的可行性和收益。成功进行试验和正式的ITT后，英国电信选中MapInfo提供方案。Berrington说：“MapInfo是既往业绩不错的供应商，很清楚我们想实现的目标。”

总的目标是为工程人员提供获取存在于设备图表中的大量电子记录的渠道。这些记录存在全国的32个数据库中，英国电信需要找到一种方法，在笔记本电脑上一并提供设备图表和为每一名工程师设计的本地/全国公路地图。



MapInfo与英国电信内部的GIS专家在卡迪夫合作，将设备数据与储存在各种数据库中的数据和物料勘察图集成在一起，组成完整的解决方案。

解决方案

定位方案使工程人员先确定物业所在地，然后逐步放大以便查看公路网络和本地设备与网络详情、地下管线的位置，最后察看这些网络中的个别线缆。此外，工程人员可以看到客户附近的网络情况，通过地址和邮编进行搜索，确定到达那里的最短路线，这一切进一步节省了时间和精力。

地理信息分为81个独立的信息单元，每个单元代表英国的不同地区。“工程人员不需要整个国家的信息，笔记本电脑处理不了这么大量的数据。每台笔记本电脑最多处理3Gb数据，足以覆盖伦敦这样的人口密集区或者威尔士和苏格兰的广大农村地区。设计人员也考虑让工程人员使用DVD获取不属于他们正常负责区域的其他地区的数据。

方案是采用基于绘图引擎的MapInfo MapX组件建立的，可以很直观地显示定位数据。加入MapInfo MapMarker地理编码解决方案并采用O/S地点数据后，工程人员能够通过键入地址或者邮编确定客户在详细地图上的位置，MapInfo Drivetime则提供到达客户或故障地点的最快路线的详情。MapInfo数据产品能够保证在解决方案中捕获和嵌入相关的数据。

2000年12月完成招标程序，2001年1月启动项目。最先投入使用的地区是纽卡斯尔和米德尔斯布勒，7月份，将有3000多名工程师接受训练并使用这种系统，它注定成为现场工程人员工具包中不可缺少的重要部分。

Berrington总结说：“MapInfo有供应优质定位产品的良好历史记录。他们提供有高水平技术支持的商用性很强的解决方案。他们的专注和支持非常出色，显然是100%投入到项目工作当中。但是，决定这笔交易的他们帮助管理从系统到笔记本电脑的数据的能力。”

欲了解信息，请联系MapInfo欧洲公司

电话： +44 1753 848 200

电子邮件： Europe@mapinfo.com

网址： www.mapinfo.co.uk