

## 案例：Orange 利用 MapInfo 提供强大的网络性能和优质的客户服务



MAPINFO 帮助 ORANGE 对新老客户关系进行有效地管理

### 客户

Orange

### 需求

- 超级网络质量和覆盖，由此吸引和维持高价值的客户
- 建立推动经营过程系统、对常规任务进行自动化，能与其它系统无缝集成

### 问题

- 以前的覆盖管理系统在自定义数据方面能力有限
- 该系统不能与其它系统良好集成
- 地图不完全准确，只能在美国投影下运行

Orange 是英国最大、增长速度最快的数字移动电话网络，拥有二百五十万用户，在全世界设有 5300 个基站。

该公司的战略是提供优质网络质量和覆盖面，吸引并保留高级用户。为此，Orange 在英国和国外投入大量资金建设一流的用户服务中心，扩展和完善网络。在帮助该公司实现提供杰出的网络性能和提供优质服务的过程中 MapInfo 技术发挥了关键的作用。

MAPINFO 帮助 ORANGE 对新老客户关系进行有效地管理。

Orange 开发了一种建立在 AutoRoute 技术基础上的覆盖管理系统 (CoMS)，以提供准确可靠的覆盖信息和覆盖地图。该系统在 Orange 内得到了最为广泛的应用，客户服务、网络管理、工程设计、销售和营销部门和 Orange 店有 1200 人使用这种系统，经销商也采用 CoMS，但是这种系统存在着很多问题。首先 CoMS 在自定义数据方面能力有限，其次不能与其它系统很好的集成。提供的地图也不准确，并且 CoMS 只能在美国投影下运行。Orange 需要采用以其经营模式为基础的，以任务驱动为主的应用软件来代替原来的 CoMS，而且这种系统能够与其它系统无缝连接。

对于这种系统来说，两大经营过程是关键：

- 将覆盖询问从呼叫中心传送给工程设计，以便公司能够制定计划，提供更好的网络覆盖范围和质量

- 将网络质量和工作数据从工程设计传送给呼叫中心，以便及时向用户提供最新网络性能和覆盖数据

这种系统还需要通过位置、邮政编码或其它地理基准确定用户在地图上的位置。还应该能够显示最近地区的 Orange 店、经销商或基站一览表，与原来的 CoMS 具有相同的风格，以便最大限度地降低培训成本。

由于这种系统将显示 Orange 的工程设计工具 NATSuite（一种基于 MapInfo®MapBasic®系统的工程设计工具）所提供的数据，因此该系统还必须能够与 MapInfo 兼容。NATSuite 主要用于分析载波调查，驱动调查，对各种调查数据进行处理。此外还要对覆盖问题进行记录和跟踪，显示网络元件、邻接和参数。

由于 MapInfo MapX®绘图软件成本效益高，易于使用，因此应用软件开发人员选择了 MapInfo MapX®来代替 AutoRoute 以便为 Orange 组建新的 CoMS 系统。MapInfo MapX 允许用户将绘图功能嵌入新老软件当中，使 CoMS 可以在显示 Orange 基础发射场地、道路网络和其它相关位置数据的详细的交互地图上准确显示网络覆盖。

**“优异的客户服务令 ORANGE 超越其他对手，其中 MAPINFO 起到了关键的作用。”**



## 解决方案

MapInfo MapX 绘图软件使 Orange 的覆盖管理系统能在详细互动的地图上准确显示网络覆盖，该地图还能显示 Orange 基站发射位置、道路网络和其它关键信息。

## 好处

能够及时将大多数覆盖和网络性能数据发送给用户。

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 技术与 CoMS 集成以及该系统与 Orange 的工程系统的集成使客服代表(CSR)，能够对用户问题及时作出响应，使得每次与客户的接触都能取得令人满意的效果。例如，当用户打电话说出现信号问题时，客服代表可以确定用户是否位于服务区，或者当地的发射机是否还处于维修当中，并将这些信息传达给用户。然后用户点击覆盖问题的反馈发送回工程设计以供分析和输入网络规划。

该系统的地图准确及时，提供有关计划新址及其启用日期的信息以及这些新址如何完善和扩展覆盖的详细信息。所有这些信息都将定期更新，以便能够让客服代表根据这些最新信息 1 天 24 小时满足用户的要求。目前 MapInfo 正帮助 Orange 对新老客户关系进行有效的管理。

Orange 的 GIS 团队正计划采用电信行业唯一的跨平台互联网地图服务器——MapInfo®MapXtreme®软件通过互联网向用户提供 CoMS 功能。MapXtreme®还将使得内联网转出成为可能，这样就可以将漫游信息通过企业的内联网发送给 Orange 的呼叫中心。Orange 计划将 CoMS ActiveX 界面建成一个客户信息点。

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。

目前，Orange 正利用 MapInfo 技术实现他们提供优质服务和网络覆盖方面的目标。在最近由 OFTEL 主办的调查中，Orange 在服务质量上超出了其它移动电话网络。Orange 将继续将 MapInfo 技术应用到其客服中心，使基于 MapInfo 技术的用户增加到 1400 人。

Orange 的 GIS 系统经理 Steve Harper 说：“奇特的客户服务令 ORANGE 超越其他对手，其中 MAPINFO 起到了关键的作用。我们能够轻松地其他地方推行 MapInfo 的事实说明，这种软件确实具有可扩展性和升级性，对于我们这个迅速发展的行业来说，这是最基本的要求。”

 **MapInfo**  
Be Location Intelligent™