


<b>Titre :</b> Mise en place d'un Système d'Information Géographique à Tunisiana.	<b>Pays :</b> Tunisie	
<b>Client :</b> Orascom Télécom Tunisie (Tunisiana)	<b>Année :</b> 2003	
<b>Partenaire :</b> DMR, BETBEL	<b>Financement :</b> Tunisiana	

**Mots clés :** Système d'Information Géographique, Web, Serveur cartographique, Gestionnaire de base de données géographiques, Client/serveur, Conception, numérisation, administration, formation.

**Description :**

Ce projet a porté sur la mise en place d'un Système d'Information Géographique pour l'opérateur Télécom TUNISIANA permettant de renseigner sur l'état de la couverture réseau. Ce système présente l'avantage de gérer rapidement et efficacement tous les aspects liés aux besoins des conseillers clients, en matière de visibilité sur la couverture réseau et de gestion des réclamations reliées à des problèmes de couverture réseau.

Le projet intègre des prestations de numérisation des données cartographiques sur l'ensemble du territoire à des échelles variables : 1/5000 sur les grandes villes (Grand Tunis, Hammamet Nabeul, Sousse, Sfax), au 1/25000 – 1/50000 pour le littoral et 1/50000 – 1/100000 pour le reste du territoire ainsi que la conception, le développement et la mise en place d'une application de gestion des réclamations clients.

Cette application repose sur une solution Client/Serveur Web développée sous ArcIMS, qui utilise des données cartographiques stockées sur ArcSDE (limites administratives, réseau routier, bâti, rues, espaces verts, couverture réseau, zone affectées par des incidents techniques, etc.) et mises à jour sous ArcEditor ainsi qu'une base de données alphanumérique des réclamations clients gérée sous Oracle.

Cette application a été interfacée avec les outils de production interne du client qui se rapportent à la génération de la couverture réseau et la gestion des incidents techniques.

Cette application offre 4 groupes de fonctionnalités :

- Consultation de la couverture et des incidents.
- Consultation des réclamations.
- Mise à jour des réclamations (Réponses).
- Saisie et inscription des réclamations

L'outil d'administration développé pour cette application offre des possibilités de paramétrage et d'administration très puissantes (gestion des utilisateurs, des profils, des fonctionnalités, etc).

Cette application a été installée chez le client et les résultats de test ont montrés des hautes performances pour 150 accès simultanées. Le personnel a été formé sur son utilisation et l'exploitation opérationnelle est déjà en place dans le centre d'appel de Tunisiana.