

立信永益 OSS 总体解决方案 NGOSS@SureKAM

行业背景

随着世界经济全球化和我国加入 WTO，国际化的市场环境强烈要求国内的电信运营商在经营管理上向国外先进的电信运营商看齐，以迎接电信运营业的国际化竞争。同时随着国家改革的深化，比如国内电信的重组等，日益竞争的市场格局已经形成。

国内的电信运营商要想在以客户为中心的现代市场环境及日益激烈的市场竞争中处于有利的地位，在技术手段上需要一套运营支撑系统来确保上述目标的实现，这就是立信永益电信运营支撑系统（OSS）的价值所在。

立信永益研发的全新版本综合业务支撑系统产品 NGOSS@SureKAM 定位于为电信运营商提供完整的 OSS 系统建设方案，满足电信运营商从“以业务为中心”转变为“以客户为中心”的电信运营支撑系统建设不断发展的需求，对原九七系统的改造提供了综合完善的解决方案。该方案的应用将带给电信运营商显著的经济效益：

- 降低运营成本，提高了企业收益；
- 帮助运营商对复杂的服务提供工程实现“端到端（end-to-end）”的管理；
- 使运营商对市场的机会能快速地做出反应；
- 通过快速部署新业务和实现服务打包提高单位客户收入；
- 通过自动化的操作，提高了企业的生产效率；
- 提高客户满意度，更好地保有老客户和发展新客户；
- ……。

核心解决方案

设计思想

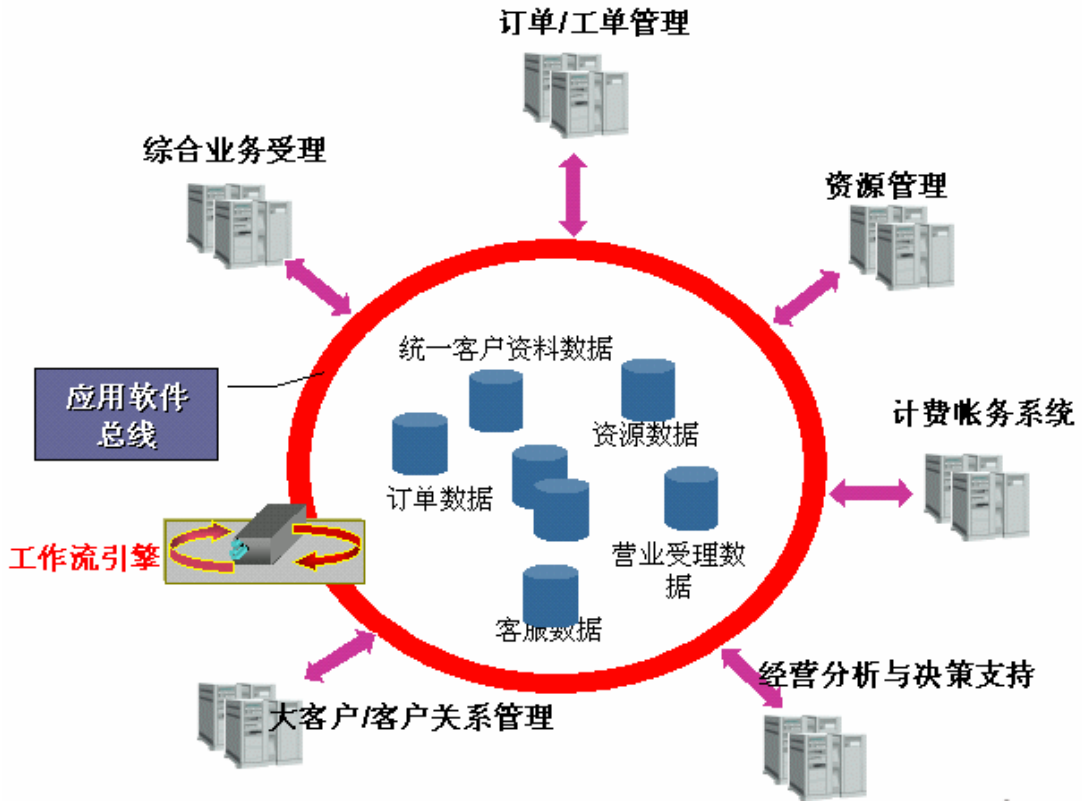
- 企业应用集成（EAI）

通过企业应用集成（EAI）技术建设 OSS 系统，消灭信息孤岛，进行信息整合。只有消灭了信息孤岛，才具备了实现流程自动化、运营分析、客户关系管理等功能的基础。企业应用系统集成是建设 OSS 系统的第一步，直接关系到系统的成败。
- 核心数据共享（Shared Core Data）

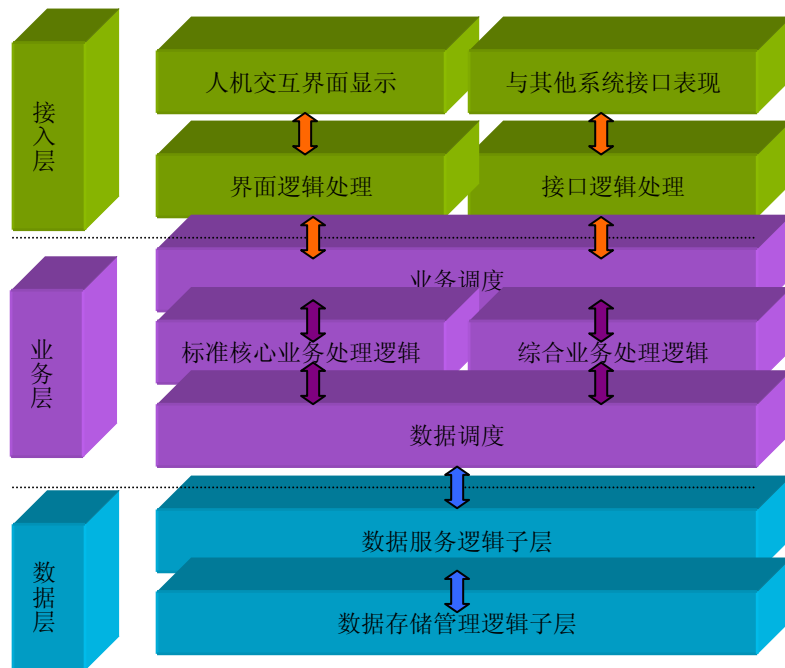
统一客户资料数据、统一网络资源数据（包括：逻辑资源和物理资源）。统一数据字典在系统中使用，可以提供统一的数据视图，为数据挖掘和决策分析奠定了坚实的基础。
- 先进的工作流管理平台（WFM）

强大的工作流平台使业务流程的定制更加灵活，同时也便于生产过程的调度和跟踪，使得业务流程的自动化成为可能。
- 公共信息总线（Information Bus）

标准信息总线技术在体系结构中的应用，降低了系统间的耦合，使得子系统的增加和撤除对其他系统的影响减至最小，极大的增加了系统的可扩展性和适应性。



NGOSS@SureKAM 是联信永益以 TOM、eTOM 和 NGOSS 模型的有关原则、规范为指导思想，采用三层软件体系架构开发的，NGOSS@SureKAM 三层软件体系架构包括：接入层、业务层和数据层。联信永益 NGOSS@SureKAM 软件体系架构如图 1 所示。



系统功能

电信运营支撑体系是电信企业业务的核心，其主要功能有：综合营业及客服管理、大客户及客户关系管理、综合定单/工单管理、 workflow 管理、综合资源管理、供应商/合作伙伴关系管理、经营分析与决策支持、计费、结算、帐务、系统管理与监控等。

联信永益 NGOSS@SureKAM 软件模块系统结构图如下：

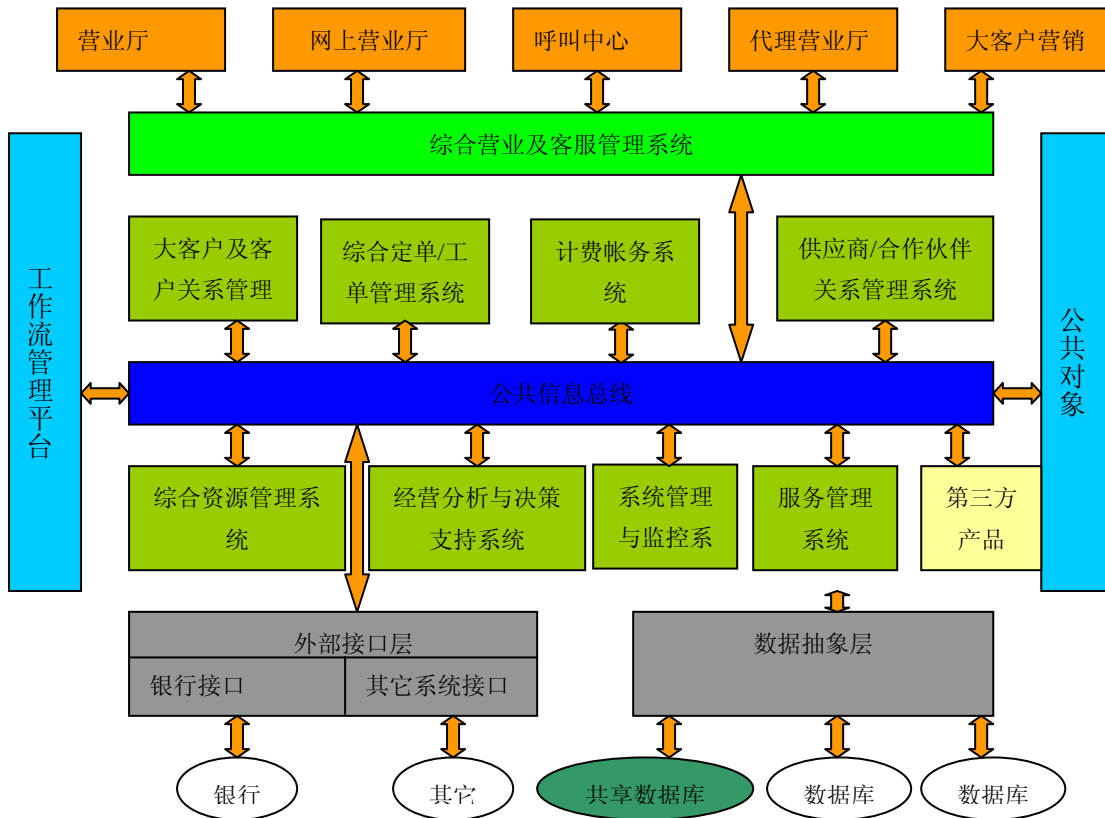


图 1 联信永益 NGOSS@SureKAM 软件模块系统结构图

联信永益的 NGOSS@SureKAM 软件系列产品包括：

- 综合业务支撑系统（BSS@SureKAM）；
- 大客户及客户关系管理系统（TelVIP@SureKAM）；
- 经营分析与决策支持系统（TelDSS@SureKAM）；
- 计费帐务系统（Billing@SureKAM）
- 服务管理系统（Sms@SureKAM）。

系统特色

- 统一平台下可独立应用的系统产品

综合营业及客服系统、综合定单工单管理系统、大客户/客户关系管理系统、资源管理

系统等产品独立，同时提供基于信息总线 **Information Bus** 及系统门户的信息及应用整合。

- 统一的数据库信息模型

形成统一的各类信息中心：客户信息模型、产品/业务信息模型、员工组织信息模型。

- 端到端的管理

具备统一的工作流平台，在定单流、保障流、帐单流、**CRM** 管理流、**SLA** 管理流等方面实现了端到端的管理要求。

- 基于工作流平台的自适应可配置的流程调度系统

- 全面的智能网接口支持

实现业务支撑系统与智能网的基于 **MML** 指令集的实时接口，与 **1258** 的实时接口，实现 **VPN**、“**IP 直通车**”、缴费卡和充值卡合一等智能业务的实时处理。

- 以客户为中心的个性化服务

引入客户、帐户、用户/服务、接入、产品、产品目录、帐目、帐期、套餐、资费、优惠规则、帐务关系、定制等概念，这些概念的引入明晰了客户与电信运营商之间的关系，为客户化的市场营销策略和客户管理奠定基础，支持客户积分计划和大客户管理子系统，实时为客户提供等级化、差别化和个性化的服务。

- 支持各种接入方式

支持营业厅前台、代办代销商、移动梦网、**1860/1861** 客服、银行、**EMAIL**、电话、传真、**internet** 等接入方式。

- 高开放性、可扩展性和安全性

便于新业务的增加以及原有业务新功能加强，以及保证系统的安全等等

- 提供规范一致的接口

提供与企业信息门户 **EIP**、**CRM**、**ERP**、经营分析系统、统一消息平台 **UMS/UC**、宽带综合业务管理平台、综合计费帐务系统、资源管理系统、移动梦网/互连星空等的接口。

- 着眼于下一步的企业应用集成(**EAI**)

迎合电信运营商全业务运营、全业务整合、全业务管理等业务发展的要求，为下一步进行企业应用集成 **EAI** 提供快捷的架构。