

Современные телекоммуникации переживают бурное развитие: операторы связи внедряют инновационные технологии и предлагают абонентам новые услуги и сервисы. Конкуренция на рынке обостряется, и операторы задумываются как о сокращении расходов и оптимизации использования ресурсов, так и о повышении эффективности внешних и внутренних бизнес-процессов.

Сделать серьезный вклад в решение этих и многих других задач позволяет решение IPSoft Order Management System, разработанное компанией «Нетрис» для операторов связи, которые хотят автоматизировать и оптимизировать процессы приема и обработки клиентских заявок для любого типа услуг (фиксированной связи, передачи данных, IP, конвергентные услуги и проч.).

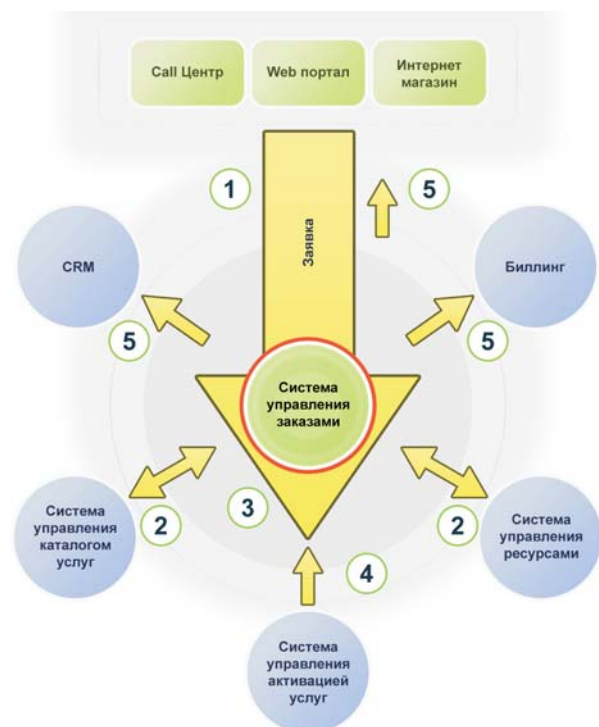
IPSoft Order Management System (IPSoft OMS) – это система управления заказами, предназначенная для отслеживания всех этапов исполнения заказа на предоставление услуги оператором связи, а также формирования детальных отчетов по каждому этапу и по процессу обработки заказа в целом.

Основным достоинством решения IPSoft OMS является его *гибкая и открытая архитектура*, которая дает возможность оператору связи создавать, самостоятельно конфигурировать и исполнять бизнес-сценарии для обработки заказов. Другим неоспоримым преимуществом открытой архитектуры является значительное упрощение интеграционных процессов, связанных с внедрением системы заказов в существующие системы биллинга, активации услуги, CRM-системы и т.д.

Как это работает?

OMS в бизнес-процессе оператора отвечает, как правило, за прием заказов на подключение услуг, согласование параметров заказа, сопровождение исполнения заказа, информирование пользователей о состоянии заказа и передачу данных в биллинговую систему оператора связи.

- ① Абонент самостоятельно выбирает и заказывает услугу через внешнюю систему, которая передает заказ в OMS;
- ② OMS проверяет и обрабатывает заказ в соответствии с каталогом услуг, делит его, при необходимости, на составные части и направляет запрос в систему управления ресурсами. Система управления ресурсами выделяет в ответ необходимые ресурсы (например, IP-адрес, телефонный номер, место на кроссе и т.д.)
- ③ OMS отправляет заявку на подключение услуги в систему активации услуг;
- ④ Система активации услуг активирует услугу и информирует об этом OMS;
- ⑤ OMS уведомляет систему биллинга о



том, что новый продукт был приобретен пользователем и услуга активирована, а также уведомляет внешнюю систему (пользовательский портал) и CRM-систему о новой подписке на услугу.

Движение заявки может осуществляться по

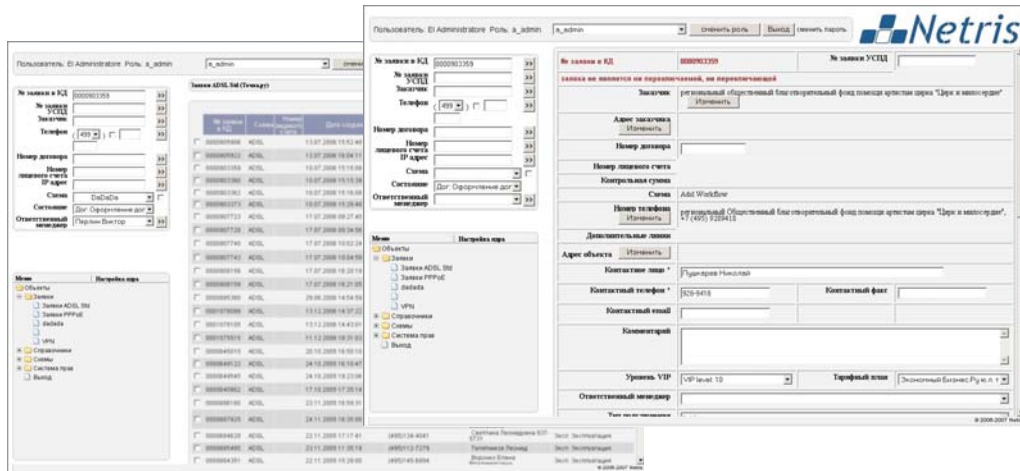
различным сценариям. OMS хранит всю информацию об изменениях состояний заявки и по запросу предоставляет ее конечному пользователю или оператору.

Возможности IPSoft OMS

- автоматизированный ввод, проверка, согласование и регистрация заказов;
- создание типовых сценариев обработки заказов;
- автоматическое назначение и

оптимизация заданий на выполнение заказов;

- полный контроль за исполнением заказа;
- сбор данных, хранение технической информации о предоставляемых услугах предоставления отчетности;
- интеграция со сторонними CRM-системами, биллинговыми и OSS/BSS системами;
- взаимодействие с внешними системами;
- ролевое администрирование.



Преимущества

Уникальный набор функциональных возможностей. Позволяет проводить поиск заявок, получать точную информацию о статусе заявки, автоматически или вручную изменять состояние заявок, устанавливать напоминания и уведомления.

Источником заявки может быть не только пользовательский портал.

Информационные системы сторонних компаний, call-центры и Интернет-магазины также могут формировать заявки.

Системные требования

Поддерживаемые операционные системы:

- Red Hat Enterprise Linux AS 4 (RHEL4) на Intel/x86 (www.redhat.com)
- Solaris/SPARC 9/10 (www.sun.com)
- Solaris/x86 10 (www.sun.com)

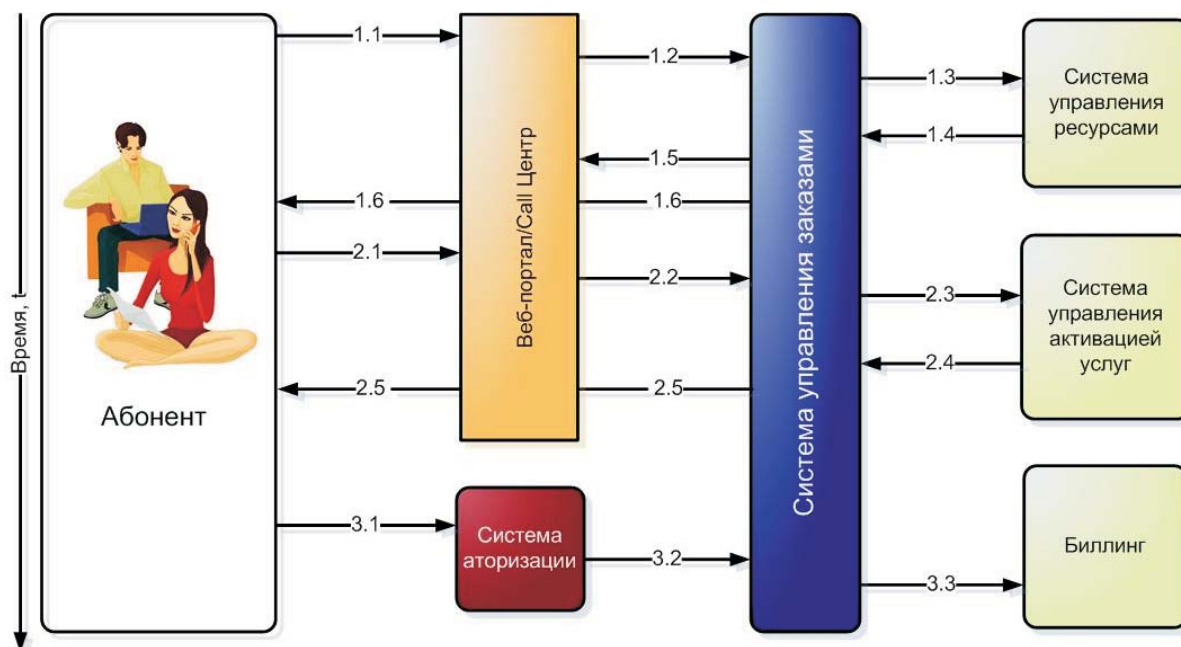
Рекомендованное оборудование:

- Intel/x86: не ниже Pentium IV Xeon 3.6 GHz, 2G RAM
- Sun/SPARC: не ниже Sun Fire V490 Server, 2G RAM

IPSoft Order Management System

типовой пример использования OMS для управления услугами оператора

Подключение услуги доступа в Интернет по ADSL соединению. Этапы прохождения заявки



Проверка возможности установления соединения

- 1.1 Абонент в личном кабинете на сайте оператора или по телефону заводит заявку. Основные данные: Имя абонента, паспортные данные, номер телефона по которому будет устанавливаться соединение, адрес, контактная информация. Всего около 20 параметров.
- 1.2 Система оператора передает заявку в IPSoft OMS, где она обрабатывается.
- 1.3 В соответствии и полученными данными заявка перенаправляется в систему управления ресурсами, где проверяется возможность установления соединения.
- 1.4 Система управления ресурсами дает положительный или отрицательный ответ на возможность установки соединения.
- 1.5 IPSoft OMS в соответствии с полученным ответом меняет статус заявки.
- 1.6 Абоненту сообщается информация об изменении статуса заявки и, если ответ положительный, о дальнейшей последовательности действий, чтобы продолжить подключение.

Подготовка к подключению услуги

- 2.1 Абонент заключает договор на предоставление услуги.
- 2.2 Номер договора передается в систему управления заказами IPSoft OMS.
- 2.3 В систему активации услуги передается заявка на подключение услуги.
- 2.4 Система активации услуги сообщает о том, что подготовка к подключению услуги осуществлена.
- 2.5 Абоненту сообщается информация о том, что подготовка закончена и можно подключаться.

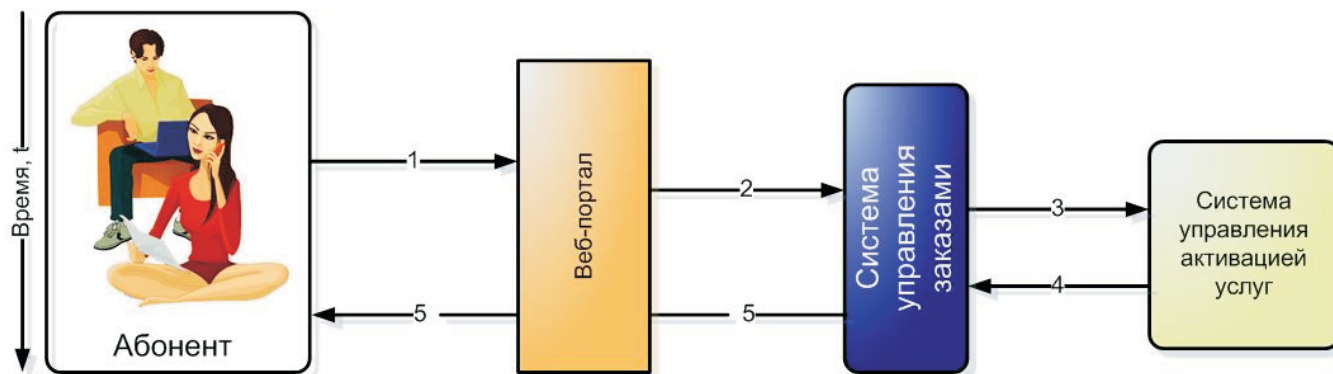
Активация услуги

- 3.1 Абонент первый раз входит в систему и проходит авторизацию.
- 3.2 Система авторизации посылает сообщение о начале предоставлении услуги.
- 3.3 IPSoft OMS посылает информацию о том, что соединение установлено. Делается запрос о начале биллинга.

После прохождения всех вышеперечисленных этапов статус заявки обозначается как «предоставление услуги». Срок прохождения заявкой первого этапа колеблется от нескольких часов до 2-х дней. Всего на подключение услуги отводится не более недели. Перемещение заявок можно осуществлять в автоматическом и ручном режимах.

Подключение IPTV по ADSL соединению

Подключение может осуществляться по различному бизнес-сценарию. В данном случае рассматривается вариант, когда подключение IPTV в какой-то мере дублирует второй этап подключения ADSL соединения.



1. Абонент заполняет заявку на предоставление услуги IPTV.
2. Заявка переходит в систему управления заказами для обработки.
3. Система управления заказами передает в систему активации услуги заявку на подготовку к подключению услуги.
4. Система активации услуги сообщает о том, что подготовка к подключению услуги осуществлена.
5. Абоненту сообщается информация о том, что подготовка закончена и можно подключаться.

IPSoft Order Management System обеспечивает стабильное прохождение заявок по всем этапам бизнес-сценария. Операторы могут конфигурировать и исполнять любые бизнес-сценарии в соответствии с их видением и потребностями.

ЗАО «Нетрис»
Россия, 115088, Москва,
2ой Южнопортовый проезд, д. 18, строение 2
Тел.: +7 495 9505525
E-mail: info@netris.ru



Более подробную информацию о компании Нетрис, ее продуктах и услугах можно найти на сайте: www.netris.ru