

Новый подход к организации портала самообслуживания абонентов оператора связи на базе системы ЛЕТОГРАФ

**Г.В. ЛУКИН, к.ф.-м.н.,
Компания "ЛЕТОГРАФ"**

В статье кратко рассмотрен проект разработки прототипа портала самообслуживания абонентов, который был реализован специалистами компании ЛЕТОГРАФ совместно с партнерами для крупного российского оператора связи.



Для операторов связи портал самообслуживания клиентов является важным элементом системы приложений, решающей задачи управления взаимодействиями с клиентами. Согласно TAM (Telecom Applications Map) приложения самообслуживания пользователей решают задачи Выполнения, Обеспечения и Биллинга в области операционных процессов (рис. 1).

Основная задача портала – предоставить пользователю необходимый набор инструментов для самостоятельного обслуживания по основным операциям. Говоря техническим языком, задача портала связана с подготовкой пакета данных и инициацией работы соответствующих смежных приложений, например, систем управления заказами и обращениями, биллинга, электронного каталога продуктов и других.

Для реализации указанных взаимодействий необходимо решить задачу инициации, согласования и контроля исполнения бизнес-процессов, запускаемых пользователем в рамках самообслуживания. Согласно подходам, предлагаемым TM Forum, подобная задача решается распределенно, за счет соответствия OSS/BSS приложений подходам NGOSS и стандартам SID. Однако, в

рамках существующей инфраструктуры оператора связи реализация подобного подхода затруднена и требует коренной перестройки существующих информационных систем и их связей в целом.

Решение данной проблемы представляется возможным за счет передачи функций управления бизнес-процессами выделенному приложению, напрямую связанному с порталом самообслуживания, принимая во внимание, что портал самообслуживания является ключевым поставщиком и потребителем клиентских данных в схеме самообслуживания.

Использование системы ЛЕТОГРАФ, комплексного решения для автоматизации бизнес-процессов и интеграции приложений, совместно с интеграционной платформой Ensemble позволило эффективно решить задачу создания портала самообслуживания абонентов и управления бизнес-процессами исходящими из портала.

Использование ЛЕТОГРАФ, как платформы для разработки портала позволило в сжатые сроки реализовать процессы самообслуживания клиентов и продемонстрировать возможности системы ЛЕТОГРАФ для решения задач управления бизнес-процессами.

Необходимо отметить, что выбор системы ЛЕТОГРАФ был обусловлен её широкими возможностями по управлению информацией и бизнес-процессами. В частности, Система позволяет не только реализовать порталную часть решения и управлять бизнес-процессами, иницируя и отслеживая их исполнение в интегрированных системах, но и решать задачи построения композитных приложений.

На примере процесса формирования и обработки заявки на подключение новой услуги, включая регистрацию нового абонента, была продемонстрирована возможность инициации и управления процессами в следующих системах (рис. 2):

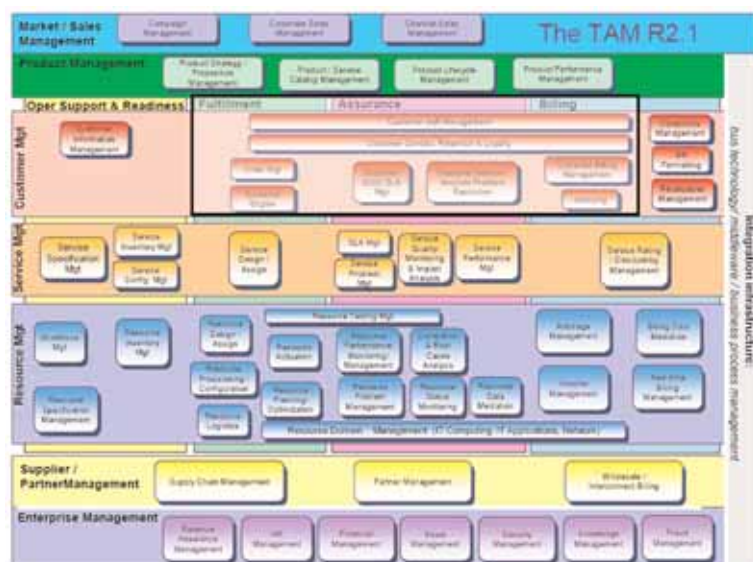


Рис. 1. Общеотраслевая карта телекоммуникационных приложений TAM в рамках eTOM

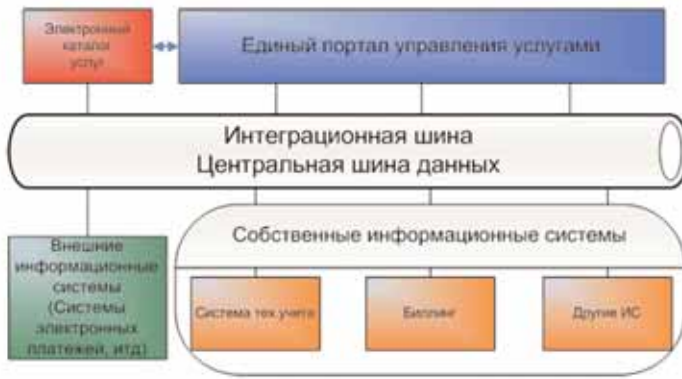


Рис. 2. Схема построения приложений на основе центральной шины данных

- ▶ Портал самообслуживания абонента;
- ▶ Электронный каталог услуг;
- ▶ Система технического учета;
- ▶ Система биллинга;
- ▶ Система управления платежами.

В рамках проекта были решены следующие задачи:

- ▶ Предоставление абоненту в рамках портала самообслуживания актуального списка услуг, доступных с учетом текущей информация о возможных конфигурациях пакетов услуг и расчет их стоимости на основании данных электронного каталога. Здесь так же была продемонстрирована возможность создания комбинированных приложений на примере конфигуратора услуг.
- ▶ Инициация и исполнение процесса подключения абонента к услугам, которые управляются выбранной системой технического учета, предоставление клиенту сведений о ходе процесса.
- ▶ Предоставление возможности проверки абонентом текущего баланса и истории поступления/расхода денежных средств.
- ▶ Предоставление возможности внесения абонентом платы за услуги посредством различных платежных систем, поддерживаемых системой управления платежами.
- ▶ Инициация и выполнение пользовательских операций в интерфейсе портала: аутентификация, конфигурация услуг, инициация заявок, получение оповещений о статусе обработки и др.

Следует отметить преимущества продемонстрированного подхода (рис. 3). Это, прежде всего, централизованное управление различными бизнес-процессами, инициируемыми порталом и протекающими

под управлением смежных систем. Кроме этого, такой подход позволяет выполнять централизованный сбор и обработку ключевых показателей выполнения сквозных бизнес-процессов, обеспечивая возможность управления процессом взаимодействия с клиентами в целом по всей информационной среде организации. Средствами системы ЛЕТОГРАФ обеспечивается формирование статистики и аналитики в различных срезах, а также функции передачи статистических данных для дальнейшей обработки в аналитические системы.

Еще одним преимуществом решения является возможность предоставить абоненту единую точку управления собственными услугами в гетерогенной среде оператора. В частности, возможность при управлении пакетными услугами

выполнять идентичные процессы в нескольких информационных системах, управляющих различными элементами услуги.

Третьим преимуществом централизации управления потоками межсистемных процессов является возможность более мягкого перехода к применению методик и рекомендаций TM Forum. Наиболее оправданным на данном этапе становится внедрение SID (Shared Information/Data Model). При этом, во-первых, существующие системы, не поддерживающие SID, не исключаются из информационной среды и не требуют обязательной доработки. Во-вторых, применение единого стандарта обмена данными на уровне интеграционной платформы ЛЕТОГРАФ/Ensemble позволяет значительно сократить затраты на подключение систем по сравнению со случаем интеграции "каждый с каждым". В-третьих, закладывается фундамент для дальнейшего развития инфраструктуры на основе стандартов TM Forum. Так подключение нового приложения или замещение существующего в рамках этих стандартов осуществляется с минимальными трудозатратами.

Важно отметить, что возможности системы ЛЕТОГРАФ как системы управления документами так же были применены в рамках проекта, что обеспечило поддержку внутренних процессов портала, построение

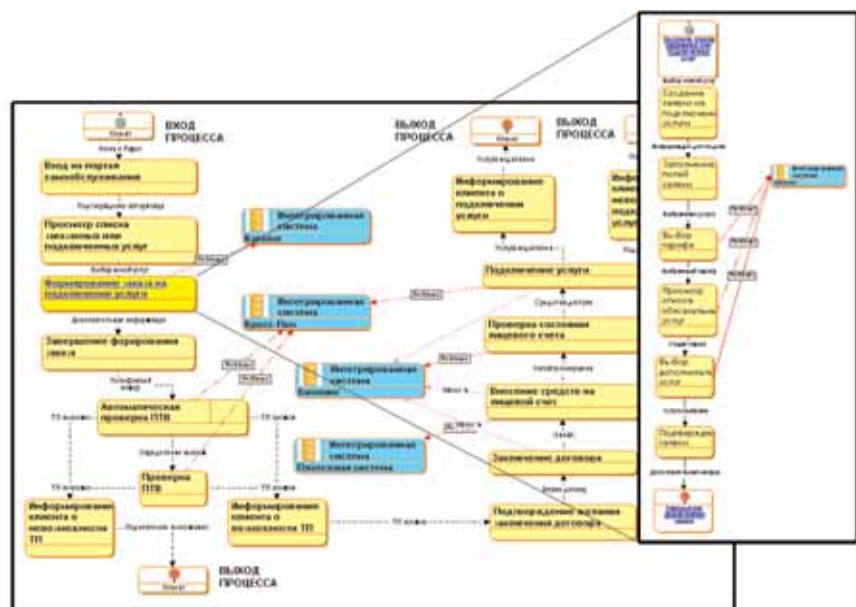


Рис. 3. Бизнес-процесс функционирования портала самообслуживания абонентов оператора связи на базе системы ЛЕТОГРАФ

личного кабинета пользователя, формирование и рассылку необходимых уведомлений, а так же обеспечить возможность участия в бизнес-процессах сотрудников Заказчика, показав преимущества использования функций маршрутизации в рамках портала.

Основная задача проекта – разработка прототипа портала самообслуживания абонентов с целью демонстрации возможностей управления пакетными услугами в рамках портала – была успешно достигнута. Однако, в процессе выполнения работ был достигнут еще один немаловажный результат: была продемонстрирована возможность применения современных передовых подходов в области телекоммуникационных услуг, в частности, подходов к построению сложных информационных систем, а также объединения и управление процессами, происходящими на основе имеющихся приложений оператора связи.

Система ЛЕТОГРАФ продемонстрировала возможность реализовать предлагаемый подход и получить преимущества централизованного управления сквозными бизнес-процессами в инфраструктуре оператора связи, обеспечить формирование единой информационной среды оператора.



ЛЕТОГРАФ – комплексное решение по управлению документами, автоматизации бизнес-процессов и интеграции приложений.

ЛЕТОГРАФ – это уникальный программный продукт, позволяющий в комплексе решать задачи управления документами, автоматизировать сложные бизнес-процессы организации и обеспечивать интеграцию корпоративных приложений.

Система ЛЕТОГРАФ позволяет на современном уровне решить задачи традиционного документооборота и специализированные управленческие задачи: обработка входящих и исходящих документов, организация электронного хранилища документов с возможностью поиска, контроль исполнения поручений, автоматизация бизнес-процессов любой сложности и др.

Система ЛЕТОГРАФ помогает ускорить работу с документами, увеличить контроль исполнительской дисциплины, повысить прозрачность, управляемость и стоимость бизнеса компаний.

Преимущества системы ЛЕТОГРАФ:

- ▶ Полнофункциональное решение
- ▶ Полностью Web-ориентированное решение
- ▶ Гибкость настройки
- ▶ Автоматизация сложных бизнес-процессов
- ▶ Поддержка различных платформ
- ▶ Широкие возможности интеграции
- ▶ Многоязычный интерфейс
- ▶ Отработанная методика внедрения

О компании

ЛЕТОГРАФ – динамично развивающаяся российская компания, поставщик комплексных решений по управлению документами, автоматизации бизнес-процессов и интеграции приложений. Благодаря широкому функционалу и гибкости настроек система ЛЕТОГРАФ позволяет учитывать максимум потребностей современного бизнеса.

Мы внимательно работаем с каждым клиентом и соблюдаем рекордно короткие сроки реализации проектов благодаря использованию уникальной методики внедрения.