

*IBM WebSphere Business Integration Collaborations
para Telecommunications Versão 1.0
IBM WebSphere Business Integration Collaborations
Versão 4.5*



Visão Geral da Solução

Nota!

Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações gerais em “Avisos e Marcas Comerciais” na página 15.

Terceira Edição (Dezembro2003)

Esta edição se aplica a:

- Versão 1 do *IBM WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications* (5724-H59)
- Versão 4, Release 5, do *IBM WebSphere Business Integration Collaborations* (5724-C12)

e a todos os releases e modificações subseqüentes, até que seja indicado de outra forma em novas edições.

A IBM recebe com prazer os seus comentários. Você pode enviá-los para os seguintes endereços:

Centro de Tecnologia IBM
Centro de Serviços e Traduções - MM08
Caixa Postal 71
Campinas - SP - Brasil
CEP 13001-970

Inclua o título e o número de pedido deste manual, bem como o número de página ou o tópico relacionado ao seu comentário.

Quando o Cliente envia seus comentários, concede direitos não-exclusivos à IBM para usá-los ou distribuí-los da maneira que achar conveniente, sem que isso implique em qualquer compromisso ou obrigação para com o Cliente.

© Copyright International Business Machines Corporation 2002, 2003. Todos os direitos reservados.

Índice

Visão Geral da Solução 1

Tendências e Desafios do Mercado	1
Processos-Chave de Negócios.	2
Desafios da Integração de Negócios.	2
Necessidades da Integração de Telecomunicação	3
Descrição e Benefícios da Solução	4

Visão Geral Técnica 5

Estrutura do WebSphere Business Integration	5
A Estrutura do Processo de Negócios eTOM.	6
Modelo da Solução do WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications	6
Modelo do Processo de Negócios	9

Modelo de Aplicação	10
Serviços de Negócios	10
Modelo de Objeto de Negócios	10
Colaboração	11
Aplicativos	11
Colaborações	12
Exemplo de Negócios	14

Avisos e Marcas Comerciais 15

Avisos	15
Informações sobre a Interface de Programação.	17
Marcas Comerciais e Marcas de Serviço	17

Visão Geral da Solução

Empresas de telecomunicações estão atualmente enfrentando desafios significativos que incluem a consolidação de novos serviços baseados no IP (Internet Protocol), redução de custos e a retenção de seus clientes preferenciais. O IBM^(R) WebSphere^(R) Business Integration Collaborations para Telecommunications preenche as necessidades dessas empresas através da integração dos processos manuais e automatizados para oferecer de maneira rápida e eficiente novos serviços para geração de lucros. Através da modernização e do fornecimento de meios para reorganizar esses processos, o WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications também permite que os fornecedores de serviços reduzam de maneira significativa seus custos operacionais e aumentem suas margens de lucro.

Tendências e Desafios do Mercado

A indústria de telecomunicações tem passado por transformações sem precedentes durante as últimas duas décadas. As empresas da área de telecomunicação hoje enfrentam um grande número de desafios que compreendem desde satisfazer as pressões competitivas devido a desregulamentação, até a construção de novas redes que preencham as necessidades do cliente. Com a competição aumentando significativamente de revendedores e novos negócios incluindo CLECs, os serviços de geração de lucro tradicionais tais como serviços locais e de longa distância foram reduzidos a mercadorias. As empresas de telecomunicação, como consequência, viram a redução das margens e do ARPU (Average Revenue Per Customer), em adição ao aumento da reclamação dos clientes.

Com o advento de redes IP e o ganho de popularidade da Internet no mundo inteiro, as empresas de telecomunicações mudaram seu foco para a construção da infra-estrutura necessária para fornecer novos serviços aos seus clientes.

No entanto, para obter lucro ou receitas adicionais vindas da introdução de novos serviços, vários obstáculos grandes precisam ser superados, incluindo os seguintes:

- Incapacidade de fornecer novos serviços geradores de receita de forma rápida
- Ausência de eficiência operacional
- Alto custo para conseguir clientes adicionais
- Ausência de operações integradas com parceiros de negócios e provedores de conteúdo
- Incapacidade de diferenciar serviços
- Incapacidade de oferecer pacotes com valor agregado consistentes de voz, dados e vídeo para clientes devido à presença de múltiplos sistemas diferentes
- Alto nível de reclamação dos clientes devido à má qualidade de serviço

Os obstáculos listados acima podem ser superados através da integração entre diversos departamentos e processos dentro das empresas da área de telecomunicações. Por essa razão, as empresas da área de telecomunicações direcionam seus esforços para o estabelecimento de uma infra-estrutura que conecte sistemas divergentes e permita uma visão dos serviços centrada no cliente, enquanto otimiza de maneira significativa a eficiência de suas operações.

Processos-Chave de Negócios

Os mesmos processos-chave de negócios de ponta-a-ponta são comuns para a maioria das companhias no mercado de telecomunicações. Estes processos de negócios foram descritos no melhorado Mapa de Operação de Telecom (eTOM) como definido pelo TM Forum (TeleManagement Forum). Para atingir suas principais metas, empresas individuais e o mercado de telecomunicações como um todo devem modernizar esses processos e garantir que seus sistemas estejam aptos a trabalhar em conjunto para manter a eficiência e a flexibilidade. Os processos-chave de negócios de ponta-a-ponta no mercado de telecomunicações podem ser divididos nas seguintes categorias:

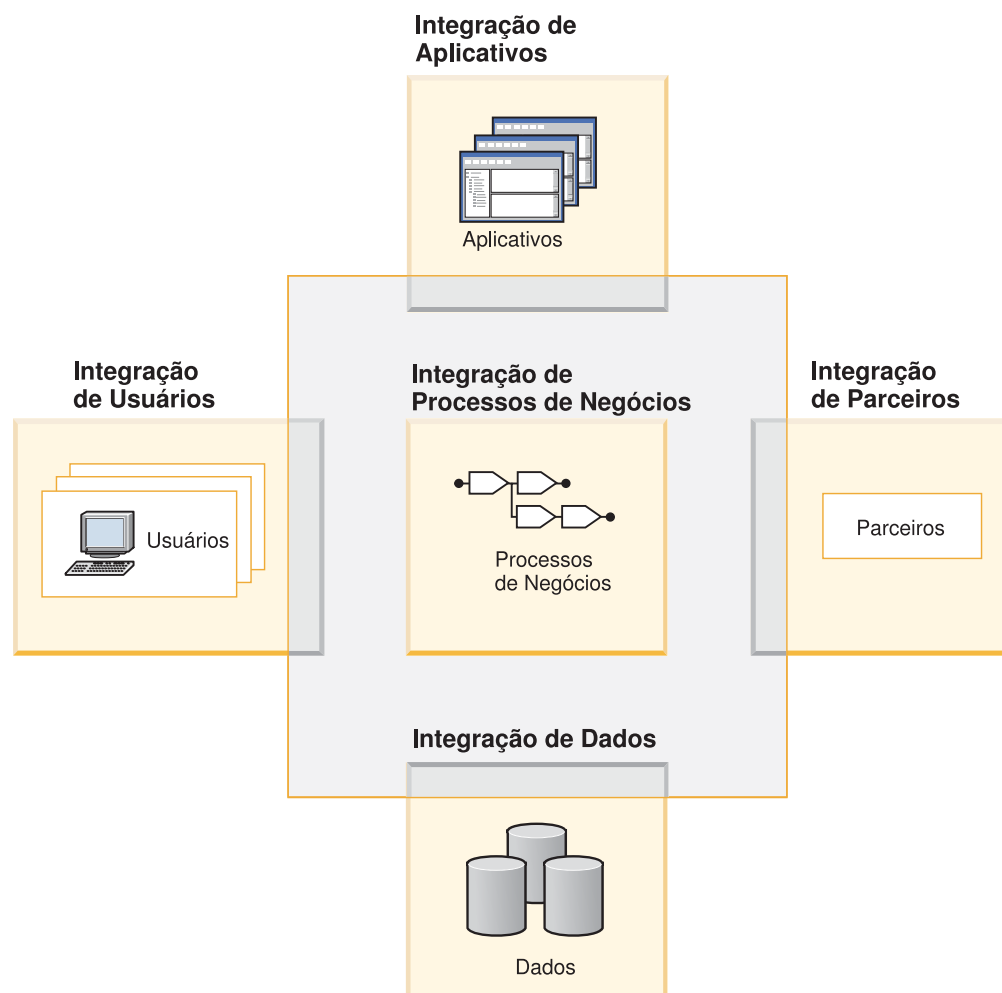
- Estratégia e execução
- Gerenciamento do ciclo de vida da infra-estrutura
- Gerenciamento do ciclo de vida do produto
- Suporte e prontidão das operações
- Satisfação
- Segurança
- Cobrança

Desafios da Integração de Negócios

O desafio na integração de negócios é fornecer uma solução automatizada que vincule todos os participantes de uma empresa para fornecer um serviço de ponto-a-ponto. Neste contexto, um participante pode ser um aplicativo, uma unidade de informação de negócios, um usuário, um parceiro de negócios ou um fornecedor de negócios. Um aplicativo é uma parte de programa de software que fornece uma funcionalidade de negócios solicitada. Informações são dados que registram uma transação de negócios. Um usuário pode ser um cliente que solicita serviços de uma empresa ou um empregado da corporação que fornece serviços ao cliente. Parceiros e fornecedores são entidades que têm negócios com a empresa.

Para superar esses desafios de integração de negócios, são necessários modelos sistemáticos de processos de negócios que atinjam os seguintes resultados:

- Simplificar as comunicações internas e a comunicação com fornecedores e parceiros
- Registrar as formas através das quais a empresa lida com pedidos de clientes
- Identificar atividades do processo e as interfaces funcionais que suportam as referidas atividades
- Identificar os pontos de controle e as métricas de desempenho crítico
- Aprimorar a produtividade e qualidade do serviço
- Introduzir nova automatização de processos



Necessidades da Integração de Telecomunicação

As empresas da área de telecomunicações agora exigem as melhores soluções da categoria que vinculam BSS (Business Support Systems) e OSS (Operations Support Systems) para atingir maior eficiência e para reduzir custos. As soluções de integração do mercado que permitem uma introdução rápida de novos serviços sem criar rupturas nas operações críticas fornecem as melhores oportunidades de sucesso do serviço. A capacidade de fornecer serviços rapidamente, integrar operações com parceiros e fornecedores de conteúdo e de obter uma visão de diversos serviços centrada no cliente é a prioridade-chave da integração de negócios. Melhorar a experiência do cliente através do compartilhamento de dados (requerendo uma integração afinada entre o tratamento do pedido do cliente, preocupação com o cliente e aplicativos de cobrança) é um objetivo-chave para integração de negócios no ambiente Telco. As empresas da área de telecomunicações também precisam assimilar a habilidade de monitorar e medir a qualidade dos serviços para diferenciação de ofertas e para fornecimento de uma estrutura de preços em camadas.

Descrição e Benefícios da Solução

O WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications permite que as empresas de telecomunicações integrem sistemas de suporte de negócios e sistemas de suporte de operações e que forneçam rapidamente novos serviços tais como linha digital para assinantes, serviços sem fio e outros serviços IP. Os fornecedores de serviços têm a habilidade de disponibilizar pacotes com valor agregado em tempo real para clientes para buscar receitas adicionais. Através da utilização de colaborações pré-construídas, a oferta eficientemente automatiza etapas do processo de negócios de soluções de ponta-a-ponta tais como assinatura/registro, configuração e serviços de ativação. Os adaptadores incluídos na oferta permitem a integração das melhores soluções de sua categoria com sistemas de legado, para fornecer uma visão centrada no cliente de todos os serviços assinados.

Visão Geral Técnica

O WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications fornece uma estrutura escalável que permite que os sistemas de suporte comercial interajam de maneira homogênea com os sistemas de suporte de operações de backend.

O WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications fornece não apenas ICI (Information Connectivity and Integration), mas também integração do processo de negócios ou BPM (Business Process Management). O gerenciador de coreografia orquestra os macro fluxos ou etapas de processamento sequencial necessárias para fornecer um serviço e também fornece suporte para transações de longa execução ou para aquelas que requerem intervenção humana. Um gerenciador de colaboração gerencia as informações no nível do aplicativo.

Os gabaritos de colaboração pré-construídos incluídos nesta solução permitem um fluxo eficiente de processos de negócios e de sincronização de dados ao longo de todos os aplicativos e sistemas relevantes utilizando um modelo de objeto comercial comum. A vantagem do modelo de objeto comercial comum é que nenhum aplicativo precisa ser modificado de forma significativa para se comunicar com outro. As informações de um aplicativo são direcionadas através do gerenciador de colaboração, onde o objeto comercial específico do aplicativo é convertido para um objeto comercial genérico que, por sua vez, se comunica com outros aplicativos.

Vários conectores aos maiores aplicativos ISV relevantes de aplicativos da indústria de telecomunicações estão também disponíveis para integrar os sistemas de suporte de negócios e os aplicativos de sistemas de suporte de operações.

Estrutura do WebSphere Business Integration

A estrutura do WebSphere Business Integration foi construída em torno de três elementos: pessoas, conteúdo e processos. Pessoas são seres humanos que representam um papel em um processo comercial, como um solicitador de serviço (como um cliente) ou como um fornecedor de serviços (como um funcionário do negócio). O conteúdo representa um conjunto de entidades de negócios que fornecem serviços de negócios. O processo consiste em uma coreografia de operações de negócios que controla a sequência na qual as operações de negócios são executadas.

Há diversas abordagens diferentes para a integração comercial. As soluções do WebSphere Business Integration têm a abordagem da integração de processos de negócios. Isto é realizado ao integrar aplicativos corporativos como fornecedores de serviços de negócios que suportam processos de negócios predefinidos. Os elementos integrados compreendem o modelo de solução de um sistema corporativo.

O WebSphere Business Integration torna a integração de aplicativos mais fácil e flexível ao abstrair controle do processo de negócios a uma entidade separada dos aplicativos em si. Quando o controle do processo de negócios invoca um aplicativo, o aplicativo simplesmente fornece serviços como definido por suas interfaces publicadas. O controle e a lógica do fluxo de negócios são separados do aplicativo, e as condições de início e saída são movidas para o modelo do processo

comercial. Os aplicativos são então divididos em módulos que são invocados pelo gerenciador do processo de negócios nos pontos adequados, para realizar as atividades de programa definidas no modelo do processo de negócios. Essa abordagem elimina a necessidade de um aplicativo individual ter conhecimento da lógica do negócio associada às operações do processo e fornece a vantagem de permitir que a lógica de negócios seja modificada de maneira independente, de acordo com a evolução do negócio.

Os processos de negócios definem a seqüência que uma empresa utiliza para organizar seu trabalho para transações de clientes dentro da empresa. Essa forma de organização das atividades centrais de um negócio é chamada de BPM (Business Process Management). A seqüência entre processos de negócios é chamada coreografia do processo de negócios. Uma vez que os processos de negócios estão claramente definidos, os negócios podem monitorar e aprimorar esses procedimentos de maneira adequada. Isto fornece controle melhorado às pessoas do negócio e permite aos indivíduos influenciarem e alterarem os processos dos negócios.

A Estrutura do Processo de Negócios eTOM

Ao invés de definir novamente um novo conjunto de modelos de processos de negócios, o WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications está em conformidade com um padrão aberto. Os processos de negócios do WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications são construídos em conformidade com a melhorada estrutura de processo de negócios do Mapa de Operações de Telecomunicações (eTOM) definido pelo TM Forum (TeleManagement Forum).

A estrutura do processo de negócios do eTOM serve como um plano para o direcionamento do processo e como um ponto de partida para o desenvolvimento e integração de negócios e sistemas de suporte de operações (BSS/OSS e OSS). O eTOM explica os processos e sub-processos ao nível corporativo de telecomunicações em uma abordagem de cima para baixo, centrado no cliente e de ponta-a-ponta. Ele fornece um ponto de referência neutro para fornecedores de serviço na área de telecomunicações quando consideram as necessidades de reestruturação de processos, parceiros, alianças e contratos de trabalho gerais com outros fornecedores de serviços. A estrutura do eTOM também descreve limites potenciais de componentes de software e as funções, entradas e saídas requeridas que devem ser suportadas por seus produtos.

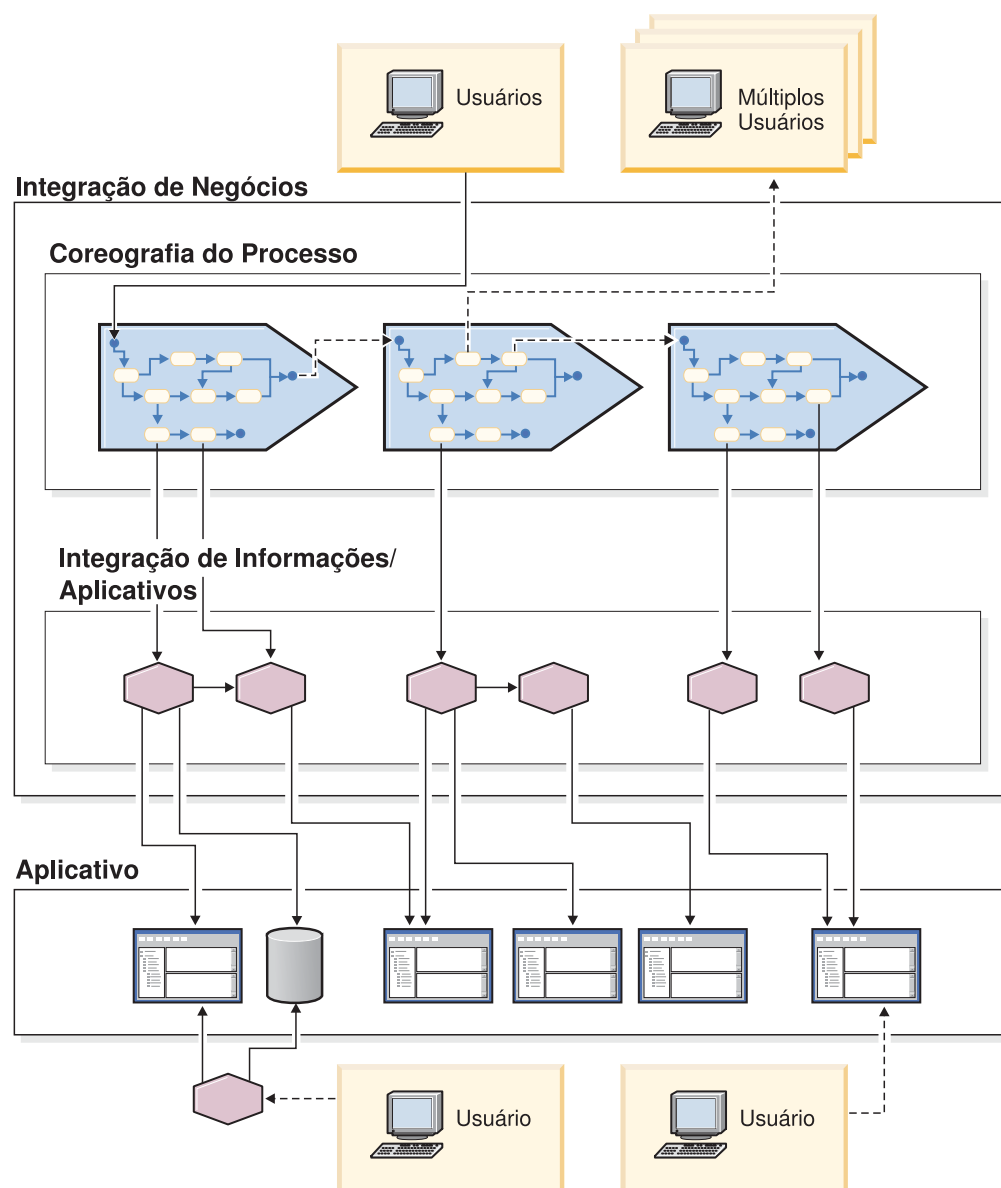
A estrutura do eTOM e seus modelos de processos de negócios associados descrevem os processos e seus pontos de interconexão que formam os fluxos de processo de operação de ponta-a-ponta para processos de negócios específicos aos serviços de informações e de comunicações e de gerenciamento de tecnologias.

Modelo da Solução do WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications

O diagrama abaixo mostra uma exibição de alto nível do modelo de solução do WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications. O modelo está dividido em três camadas:

- Camada de coreografia do processo
- Camada de integração aplicativo/informação
- Camada de aplicativos

A camada de coreografia do processo e a camada de integração do aplicativo/informações são ainda agrupadas na camada de integração de negócios. A camada de integração de negócios é o hub da arquitetura da solução do WBI.



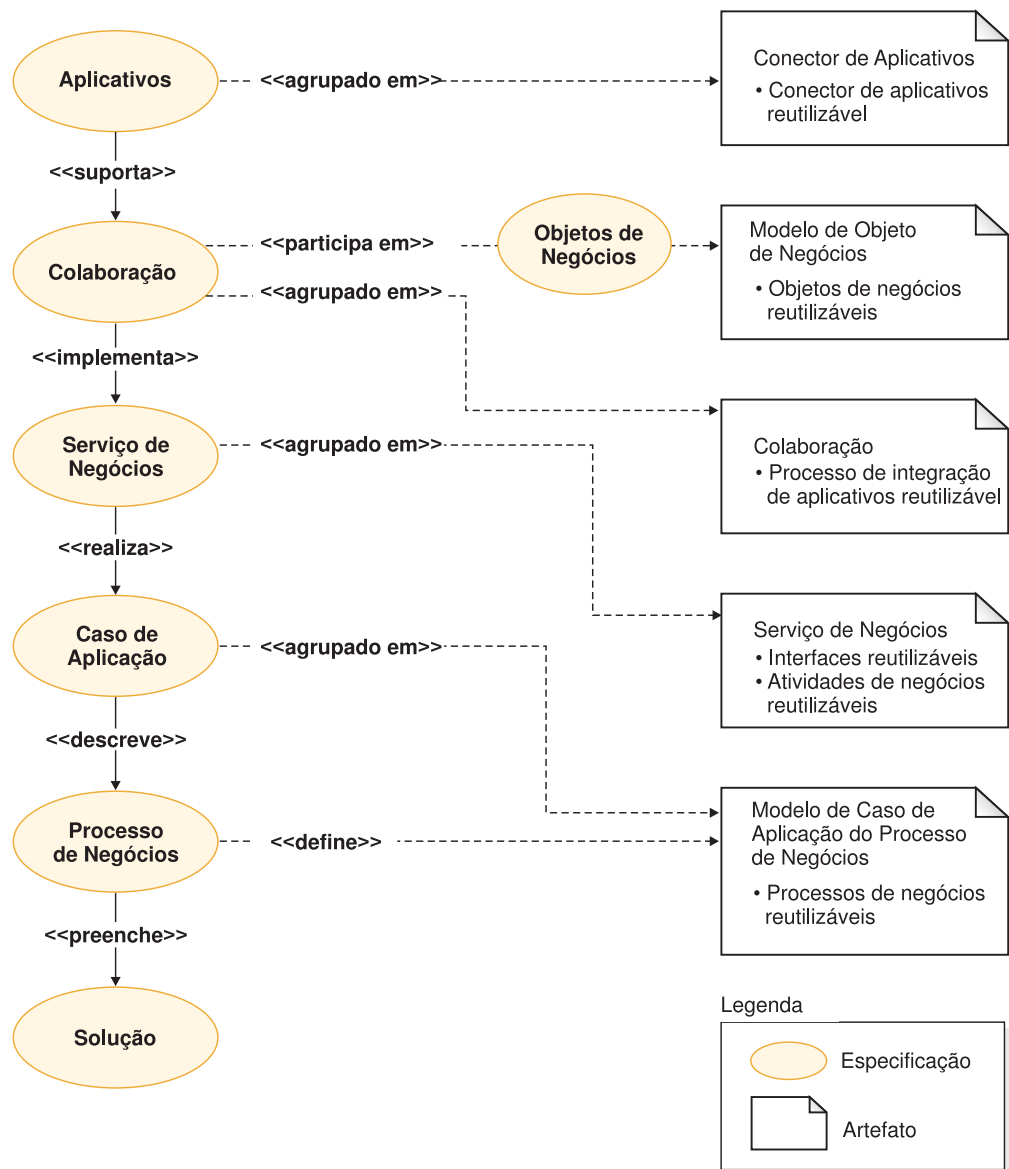
Um processo é uma série de ações tomadas para produzir um determinado resultado. Os processos podem ser considerados em diversos níveis. Em um nível superior, os processos de negócios são processos estratégicos que definem os caminhos através dos quais um negócio é executado. Em um nível inferior, há processos operacionais que podem conter uma única transação, agrupada na lógica de negócios. Entre as duas extremidades do espectro há diferentes níveis de processos, denominados processos de colaboração, que ficam entre o modelo operacional e estratégico.

Como mostrado no diagrama acima, a camada de coreografia do processo consiste em um conjunto de modelos de processos de negócios. Um modelo de processos de negócios representa um processo de negócios.

A camada de integração de aplicativo/informação mostrada no diagrama acima consiste em um conjunto de modelos de colaboração. Cada modelo de colaboração define um processo de integração para funções ou informações de negócios de aplicativo.

Finalmente, a camada de aplicativos consiste em aplicativos que fornecem serviços de negócios (ou processos operacionais) exigidos pelos processos de negócios.

O diagrama a seguir mostra a especificação dos submodelos que compreendem o modelo de solução total do WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications e os artefatos que contêm agrupamentos de cada um dos submodelos.



As seções a seguir descrevem os detalhes de cada um dos elementos do modelo da solução.

Modelo do Processo de Negócios

A utilização de modelos de processos de negócios sistemáticos facilita a avaliação e o aprimoramento dos próprios processos de negócios. O emprego de técnicas de modelagem do processo de negócios acarreta aprimoramentos na eficiência e remove barreiras dentro de organizações e entre projetos internos e cooperativos da organização.

Ao invés de definir novamente um novo conjunto de modelos de processos de negócios, o WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications está em conformidade com um padrão aberto. Os processos de negócios do WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications são construídos em conformidade com a estrutura de processo de negócios do eTOM definido pelo TM Forum (TeleManagement Forum).

Os processos de negócios de ponto-a-ponto podem ser divididos em diversos processos denominados elementos do processo. Os elementos do processo são blocos de construção que podem ser utilizados para montar processos de negócios de ponta-a-ponta tais como satisfação, segurança e faturamento. A solução do WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications fornece esses blocos de construção para fornecer a flexibilidade e velocidade máximas ao integrar uma solução de gerenciamento de processo de negócios. Esses blocos de construção são modelos de processos de negócios.

Um processo de negócios consiste em uma coreografia das atividades de negócios. A coreografia especifica as informações a seguir:

- A seqüência de processamento de uma atividade de negócios para outra.
- A responsabilidade dos participantes em fornecer os serviços necessários para cada atividade.
- As informações necessárias, como entradas de atividades.

Os processos de negócios gerenciam e monitoram como um processo de negócios é executado, e exigem o suporte de todos os participantes no processo. No entanto, os processos de negócios não especificam como uma atividade individual é realizada.

Uma atividade de negócios pode ser classificada como uma atividade manual ou uma atividade automatizada. Uma atividade manual representa uma interação do usuário. Um exemplo de uma atividade manual é um item de trabalho para um CSR (Representante de Serviço do Cliente) para realizar uma verificação de crédito de um cliente. Uma atividade automatizada inclui uma operação de negócios realizada por um aplicativo, tal como enviar as informações de um novo cliente para o aplicativo de CRM.

Uma atividade automatizada exige o suporte de um ou mais aplicativos que sejam participantes do processo de negócios. Normalmente, isso pode ser conseguido através do envio de um ou mais pedidos para obter funções de negócios para aplicativos ou componentes de aplicativos. Uma função de negócios é uma unidade de operação por um aplicativo com entradas e saídas específicas e bem definidas. As funções tendem a ser dedicadas a uma única finalidade. Para fins de classificação e implementação, as funções de negócios com as capacidades relacionadas ou complementares são agrupadas em grupos de funções.

A estrutura do eTOM apenas define as atividades de negócios dentro de cada elemento do processo. Ele não propõe qualquer coreografia de elementos do processo. No entanto, cada um dos modelos de processo de negócios do

WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications inclui uma coreografia proposta. Partimos do princípio de que a coreografia do processo de negócios pode ser alterada ao longo do tempo e pode ser diferente de uma organização para outra. Portanto, a coreografia proposta não tenta definir uma coreografia padrão. Ela é fornecida como uma referência ou gabarito para facilitar a implementação. As ferramentas de definição do processo de negócios do WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications fornecem a flexibilidade para modificar a coreografia.

Modelo de Aplicação

Um modelo de aplicação descreve os detalhes do modelo do processo de negócios. Ele é uma especificação de um processo de negócios que descreve seus diversos requisitos. No WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications, os casos de aplicação também mostram as inter-relações predefinidas das atividades de negócios contidas dentro de um processo de negócios.

Serviços de Negócios

Os serviços de negócios fornecem um modelo de interfaces que podem ser acessadas por um processo de negócios. Essas interfaces ocultam os detalhes de implementação dos serviços de negócios.

Uma atividade de processo de negócios automatizada chama uma função de negócios para obter um serviço de negócios. As funções de negócios que são chamadas pelas atividades dos processos de negócios são, normalmente, funções agregadas que podem ainda ser divididas em funções fornecidas pelos aplicativos. O WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications utiliza colaborações para agregar funções do nível do aplicativo.

A função agregada descrita acima possui uma relação um para um com a atividade do processo de negócios. Cada função agregada representa um serviço de negócios de alto nível possível que pode ser atingido por aplicativos subjacentes. O serviço de negócios é, portanto, um modelo de referência muito útil para a determinação de atividades de processo de negócios que podem ser atingidos. As funções de negócios agregadas, como as funções de negócios simples, também são definidas como interfaces funcionais. Uma interface funcional define a condição de entrada e saída de uma interface e os serviços por ela fornecidos.

O WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications agrupa as interfaces funcionais agregadas em serviços de negócios de forma que o serviço de negócios possa ser utilizado como uma referência para modelagem de novos processos de negócios. Em outras palavras, os serviços de negócios podem ser tratados como modelos reutilizáveis para atividades de negócios automatizadas. Eles também podem ser utilizados para vincular atividades de processo de negócios para as funções de negócios, tornando-os uma boa referência para a definição de modelos de colaboração.

Para uma lista completa dos serviços de negócios que o WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications fornece, consulte a seção Serviços de Negócios no Guia da Implementação da Solução.

Modelo de Objeto de Negócios

Um objeto de negócios é definido como um segmento de informações ou dados relevante para um negócio e que precisa ser armazenado e utilizado por diversas

transações de negócios. Alguns desses objetos são de interesse para apenas um único aplicativo, caso no qual o objeto de negócios pode ser armazenado por aquele data store particular do aplicativo.

Um objeto de negócios pode ser transferido de um aplicativo para outro aplicativo ou de um usuário para outro usuário durante o curso de um processo de negócios. Por outro lado, diversos aplicativos podem fazer uso do mesmo objeto de negócios para diferentes finalidades. Qualquer objeto de negócios compartilhado em uma dessas formas deve ser considerado como um objeto de negócios compartilhado.

No WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications, essas informações de negócios são compartilhadas entre aplicativos individuais por um modelo de objeto de negócios. O modelo do objeto de negócios representa todos os objetos de negócios no release atual. Cada objeto de negócios no modelo de objeto de negócios representa um item das informações de negócios requerido dentro do domínio da área de telecomunicações. Ele possui atributos bem definidos que podem ser mapeados para atributos específicos do aplicativo.

Colaboração

Uma atividade de negócios é suportada por uma função de negócios agregada. A função de negócios agregada é suportada por uma ou mais funções de granularidade realizadas pelos aplicativos. Um modelo de colaboração descreve o processo de agregação das funções de granularidade de chamada. Ele também sincroniza as informações compartilhadas em aplicativos díspares.

Um grupo de funções é uma coleção de funções de negócios relacionadas e complementares. Para reutilização, uma colaboração normalmente modela um grupo de funções ao invés de uma única função de negócios.

Os modelos de colaboração podem exercer dois papéis: um modelo de colaboração pode ser um fornecedor de serviços de uma atividade de processo de negócios ou pode ser um consumidor de um serviço que utiliza os serviços fornecidos por um processo de negócios.

No WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications, se uma colaboração é um fornecedor de serviços, sua implementação está em conformidade com uma interface modelada em um serviço de negócios.

Aplicativos

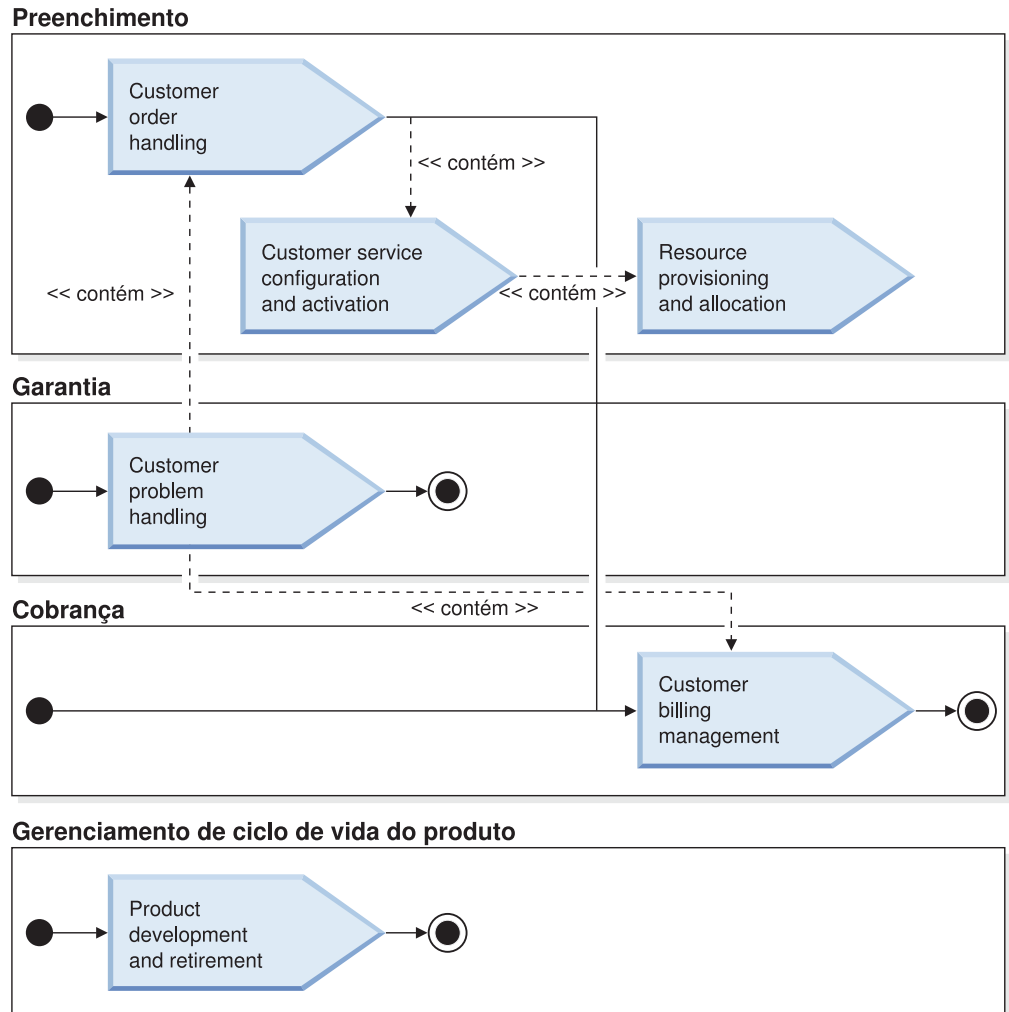
O WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications trata os aplicativos como recursos de uma solução que podem ser integrados para suportar processos de negócios específicos. Para tornar a integração mais fácil e flexível, os fluxos de processos de negócios são separados dos aplicativos em si. Essa abordagem elimina a necessidade de um aplicativo individual ter conhecimento da lógica de negócios associada às operações do processo.

Alguns aplicativos possuem processos de negócios embutidos no próprio aplicativo que não podem ser separados do referido aplicativo. Quando esse é o caso, é possível escolher não utilizar o aplicativo para manter controle centralizado ou, se o processo de negócios embutido for equivalente a um processo de negócios fornecido pelo WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications, você pode tratar o processo de negócios embutido como um processo externo chamado diretamente a partir de um processo de ponta-a-ponta. Se o processo embutido for apenas uma parte de um processo de negócios maior do WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications, é

possível modificar esse processo de negócios de forma que o processo embutido seja também embutido no processo de negócios do WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications.

Colaborações

O WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications contém colaborações que representam um processo de negócios e contém um ou mais gabaritos de colaboração no nível de integração do aplicativo/informação. A interação entre as colaborações é mostrada no seguinte diagrama.



IBM WebSphere Business Integration Collaboration para Product Development and Retirement

Esta colaboração gerencia a criação ou retirada de serviços da indústria de telecomunicações. A adição ou subtração de serviços pode facilmente ser gerenciada pelo uso desta colaboração, permitindo a rápida introdução de novos serviços. Quando esta colaboração adiciona um novo produto ao catálogo de produtos, ele verifica as informações do produto e torna o mesmo disponível para venda.

IBM WebSphere Business Integration Collaboration para Customer Order Handling

Esta colaboração gerencia as informações de clientes e de pedidos para modernizar as atividades de tratamento de pedidos para a indústria de telecomunicações. A informação gerenciada é utilizada para processar o pedido e autenticar e estabelecer os serviços solicitados, minimizando assim o tempo e esforços necessários para executar estes processos. A colaboração ativa a sincronização de registros de clientes por vários aplicativos, tais como gerenciamento do relacionamento de clientes e faturamento. A colaboração valida o serviço solicitado pela geografia especificada e, em seguida, permite que o representante de serviços ao cliente insira o pedido no sistema de gerenciamento de pedidos. Em seguida, a colaboração sincroniza as informações do cliente nos sistemas principais, de retaguarda e de parceiros, e chama o sistema de configuração de serviços. Quando o serviço pedido estiver provisionado, configurado e atualizado, esta colaboração irá atualizar o registro de faturamento do cliente.

IBM WebSphere Business Integration Collaboration para Customer Service Configuration and Activation

Esta colaboração gerencia detalhes de configuração para a ativação de um serviço para a indústria de telecomunicações. Esta colaboração permite a configuração e ativação de vários serviços, tais como DSL e sem fio, testa a distribuição dos serviços e processa o pedido quando a configuração e a ativação estiverem concluídas.

IBM WebSphere Business Integration Collaboration para Resource Provisioning and Allocation

Esta colaboração gerencia a definição de pedidos de trabalho para serviços de instalação, trabalho em campo e equipamentos na indústria de telecomunicações. Ao utilizar esta colaboração, as empresas de telecomunicações podem reduzir o tempo de atraso entre as etapas de pegar a ordem de serviço e definir o trabalho de campo. Após a entrega e a instalação de equipamentos, o registro de detalhes da configuração é sincronizado com o aplicativo da ordem de serviço, permitindo ao técnico de campo registrar a conclusão do trabalho.

IBM WebSphere Business Integration Collaboration para Customer Billing Management

Esta colaboração gerencia a conta de cobrança para clientes na indústria de telecomunicações. Quando um problema de cobrança é reportado, esta colaboração permite à empresa de telecomunicações gerenciar as contas de cobrança em questão até que o problema seja resolvido. Quando um serviço é ativado, esta colaboração permite que as empresas de telecomunicações ativem o ciclo de cobrança para a conta de cobrança.

IBM WebSphere Business Integration Collaboration para Customer Problem Handling

Esta colaboração gerencia todos os problemas reportados pelos clientes, incluindo aqueles associados com pedidos, serviços e cobrança para a indústria de telecomunicações. Esta colaboração permite que uma organização monitore a resolução ou o progresso da solução dos problemas dos clientes. Esta colaboração

direciona os relatórios de problemas dos clientes ao sistema de gerenciamento de problemas e, em seguida, trata os problemas apropriadamente com base no tipo de serviço ou dificuldade.

IBM WebSphere Business Integration Collaboration para Fault Resolution

Esta colaboração gerencia a detecção e resolução de problemas de recursos e serviços, correlaciona os relatórios de problemas de clientes com os problemas conhecidos e notifica os clientes quando os problemas forem resolvidos.

IBM WebSphere Business Integration Collaboration para Service Usage

Essa colaboração gerencia solicitações de usuários finais para um serviço on-line, como um vídeo on-line, e fornecem o serviço solicitado. Esta colaboração trabalha com um sistema de autenticação de crédito para validar se o usuário é elegível a receber o serviço, um sistema de provisionamento QoS para fornecer o serviço e um sistema de gerenciamento de utilização para registrar dados utilizados para a conta do cliente.

Exemplo de Negócios

O exemplo a seguir mostra como o WebSphere Business Integration Collaborations para Telecommunications ativa o rápido fornecimento de novos serviços.

Um cliente envia um pedido através de um representante de serviços, uma central de atendimento ou um portal da Web. O IBM WebSphere Business Integration Collaboration para Customer Order Handling gerencia o pedido e o direciona apropriadamente para fornecimento automatizado, ou estabelece um pedido de trabalho técnico para fornecer o serviço no local do cliente. A redução significativa no ciclo de fornecimento demonstrado por este exemplo tem o benefício de aumentar o índice de serviço de clientes, pois os clientes podem obter os serviços sem grandes atrasos.

■ Conceitos Relacionados

- Arquitetura da Solução
- Guia de Implementação da Solução

Avisos e Marcas Comerciais

Informações de Propriedade

Direitos Restritos para Usuários do Governo dos Estados Unidos - Uso, duplicação e divulgação restritos pelo documento GSA ADP Schedule Contract com a IBM Corporation.

Avisos

É possível que a IBM não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em todos os países. Consulte um representante IBM local para obter informações sobre produtos e serviços disponíveis atualmente em sua área. Referências a produtos, programas ou serviços IBM não significam que somente produtos, programas ou serviços IBM possam ser utilizados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM, poderá ser utilizado em substituição a este produto, programa ou serviço. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não-IBM são de responsabilidade do Cliente.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes relativas a assuntos tratados nesta publicação. O fornecimento deste documento não garante ao Cliente nenhum direito sobre tais patentes. Pedidos de licença devem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138/146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

O parágrafo a seguir não se aplica a nenhum país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local:

A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO ÀS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE NÃO-VIOLAÇÃO, MERCADO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, esta disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Esta publicação pode incluir imprecisões técnicas ou erros tipográficos. Periodicamente, são feitas alterações nas informações aqui contidas; tais alterações serão incorporadas em futuras edições desta publicação. A IBM pode aperfeiçoar e/ou alterar o(s) produto(s) e/ou programa(s) descrito(s) nesta publicação a qualquer momento sem aviso prévio.

Referências nestas informações a Web sites não-IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a esses Web sites. Os materiais contidos nesses Web sites não fazem parte dos materiais deste produto IBM e a utilização desses Web sites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode utilizar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente.

Licenciados deste programa que desejam obter informações sobre este assunto com objetivo de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independente e outros programas (incluindo este) e (ii) a utilização mútua das informações trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138/146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Tais informações podem estar disponíveis, sujeitas a termos e condições apropriadas, incluindo em alguns casos o pagamento de uma taxa.

O programa licenciado descrito neste documento e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, Contrato de Licença do Programa Internacional da IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Todos os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente controlado. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais podem variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas de nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão iguais em sistemas geralmente disponíveis. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas por extrapolação. Os resultados reais podem variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

As informações sobre produtos não-IBM foram obtidas junto aos fornecedores dos respectivos produtos, de seus anúncios publicados ou de outras fontes disponíveis publicamente. A IBM não testou necessariamente esses produtos e não pode confirmar a precisão de seu desempenho, compatibilidade nem qualquer outra reivindicação relacionada a produtos não-IBM. Dúvidas sobre os recursos de produtos não-IBM devem ser encaminhadas diretamente a seus fornecedores.

Estas informações podem conter exemplos de dados e relatórios utilizados nas operações diárias de negócios. Para ilustrá-los da forma mais completa possível, os exemplos podem incluir nomes de indivíduos, empresas, marcas e produtos. Todos estes nomes são fictícios e qualquer semelhança com nomes e endereços utilizados por uma empresa real é mera coincidência.

Todas as declarações relacionadas aos objetivos e intenções futuras da IBM estão sujeitas a alterações ou cancelamento sem aviso prévio, e representam apenas metas e objetivos.

LICENÇA DE COPYRIGHT

Estas informações contêm programas de aplicativos de exemplo na linguagem fonte, ilustrando as técnicas de programação em diversas plataformas operacionais. Você pode copiar, modificar e distribuir estes programas de exemplo sem a necessidade de pagar à IBM, com objetivos de desenvolvimento, utilização, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com a interface de programação de aplicativo para a plataforma operacional para a qual os programas de exemplo são criados. Esses exemplos não foram testados

completamente em todas as condições. Portanto, a IBM não pode garantir ou implicar a confiabilidade, manutenção ou função destes programas.

Informações sobre a Interface de Programação

As informações sobre interface de programação, se fornecidas, destinam-se a facilitar a criação de software aplicativo utilizando este programa.

As interfaces de programação para uso geral permitem desenvolver o software aplicativo que obtém os serviços das ferramentas deste programa.

No entanto, estas informações também podem conter informações sobre diagnósticos, modificações e ajustes. As informações sobre diagnósticos, modificações e ajustes são fornecidas para ajudá-lo a depurar o seu software aplicativo.

Aviso: Não utilize as informações sobre diagnósticos, modificações e ajustes como uma interface de programação, pois elas estão sujeitas a alterações.

Marcas Comerciais e Marcas de Serviço

Os termos a seguir são marcas comerciais ou marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países:

IBM
o logotipo IBM
AIX
AS/400e
CrossWorlds
DB2
DB2 Universal Database
iSeries
Lotus
Lotus Notes
MQIntegrator
MQSeries
OS/400
Tivoli
WebSphere

Microsoft, Windows, Windows NT e o logotipo Windows são marcas comerciais da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

MMX, Pentium e ProShare são marcas comerciais ou marcas registradas da Intel Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Solaris, Java e todas as marcas comerciais baseadas em Java são marcas comerciais da Sun Microsystems, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.

UCC e UCCnet são marcas comerciais da Uniform Code Council, Inc., UCCnet, Inc. ou ambas, nos Estados Unidos e/ou em outros países.

UCCnet Messaging é um produto e/ou uma marca comercial da UCCnet e é utilizada com autorização.

Outros nomes de empresas, produtos e serviços podem ser marcas comerciais ou marcas de serviços de terceiros.

IBM WebSphere InterChange Server Versão 4.2.2

IBM WebSphere Business Integration Toolset Versão 4.2.2

IBM WebSphere Business Integration Adapters Versão 2.4

