



新闻稿

供即时发布

IBM SOA 助力山西移动实现创新与转型

——基于投诉服务体系的成功 SOA 改造 山西移动将全面铺陈 SOA

(2006年7月1日,北京)IBM今天宣布,基于领先的面向服务的架构(SOA),IBM成功签下了“山西移动创新业务平台”项目,帮助山西移动通信公司(简称山西移动)构建流程清晰、响应及时的业务服务体系,实现企业业务流程及管理的创新。据悉,基于改良后的IT平台,山西移动将显著提高企业效率、IT系统灵活性以及客户服务水平,助力其向电信综合服务提供商的全面转型。

据悉,在此项目前,IBM曾帮助山西移动成功建立了基于IBM-EAI解决方案的“客服投诉系统”,该业务平台提供了统一的信息应用模式,能够让各个层次的业务人员能获取关于客户完整、统一的信息,加强业务人员与客户的互动,提高业务决策的准确性和效率。同时,山西移动还建成了流程清晰、响应及时的投诉服务体系,基于改良后的体系,能为客户提供优质服务。如今山西移动用于投诉服务的核心流程被大量精减,而且可以通过企业的服务总线(ESB, Enterprise Service Bus)来随意调用这些服务,并让业务流程能根据业务需求的变化自由重组,从而将先前几天才能解决的投诉问题在5分钟之内得以解决。

目前“向服务业转型”已经成为电信行业发展的焦点问题。转型的内涵就是要创新,从传统的语音服务向数据多媒体综合信息来拓展。通过战略式的转型,从传统的网络建设转向市场营销、品牌营销和新的业务开发上,实现电信行业的进一步的增长。

“电信行业已经从以前的以建设为中心、关注网络建设,转向关注投资收益、市场营销,关注现有服务能力提升和挖掘、价值链的重整等上。”山西移动IT规

划研究室经理陈钢先生介绍说：“多年来，山西移动始终积极探索和实践通过领先的信息化手段实现创新从而实现电信企业向电信服务提供者的角色转型。IBM是IT行业的领军企业，非常了解电信行业客户的需求和实际情况，在帮助电信行业客户信息化方面拥有丰富的经验，也有领先和全面的产品和技术作为支持。此次，IBM帮助我们实施的基于SOA的业务流程整合，将支持我们更好地实现创新和转型的目标。”

IBM软件集团大中华区WebSphere软件总经理李永财先生表示：“SOA是IT基础架构的发展趋势，它能够根本性地提高企业IT系统灵活性，业务灵活性，从而帮助企业实现创新、转型和业务按需应变。近年来，山西移动的信息化建设走在了国内企业的前列，IBM非常高兴能够在这一过程中，对山西移动助以一臂之力。此次山西移动基于SOA的核心业务流程整合，帮助山西移动在企业业务流程和管理方面实现了创新，支持他们更好为客户提供、主动、优质、高效的服务，向服务型企业全面转型。”

据介绍，山西移动成立于1999年9月的山西移动通信公司是中国移动的全资子公司，公司成立之时，中国的移动通信正处于飞速发展时期，在短短的6年里，山西移动迅速成长为年收入达68亿元，服务网点覆盖山西全省上百个县（市），用户愈750万的大企业。经过近6年的艰苦努力，山西移动顶着业务快速增长的压力，建成了以支撑网络、网管中心和基于办公自动化的企业业务管理网三大分支为主体的IT基础架构体系。而在每一个分支下面又包含若干个应用系统，比如支撑网就是由计费系统、数据仓库系统和客户服务系统等应用系统构成的复杂体系。然而，真正面对不断变化的客户服务需求时，因为业务流程间缺乏统一的规划，致使服务于不同业务的流程彼此相互分割。因而，为了不断满足新的业务需求，公司要不断构建新的应用体系，久而久之，公司的业务流程变得冗杂不堪，而服务效率却每况愈下。

为了提高服务质量和效率，同时让不断复杂化的业务流程更精练、更明晰，山西移动最终选择了企业应用整合（EAI，Enterprise Application Integration），并提出三点要求：首先必须保护企业先前的IT投资，即最大限度的保留原有生产

系统的数据和应用状态不变；其次，不改变现有的业务流程所完成的所有功能；再次，目标是提高目前业务流程的工作效率；最后，实现统一的用户数据视图和应用接口，以便调用不同的系统资源。

基于客户的要求，IBM帮助山西移动制定了一套合理的项目实施计划，整个计划分三步完成：第一步，梳理投诉服务所涉及到的流程，并基于SOA思想搭建投诉服务的IT平台；第二步，为搭建起的平台集成业务数据；第三，借鉴投诉服务的SOA实施经验，在其它业务中全面推进SOA计划。

目前，前两期项目正在顺利进行，山西移动已经建成了流程清晰、响应及时的投诉服务体系，基于改良后的体系，能为客户提供优质服务。第三期正在筹备之中。山西移动期望通过三期工程的完善，能够将所有的业务迁移到更灵活的服务架构上来，并通过统一的业务门户为终端的服务需求者提供及时服务，山西移动对此也充满信心。

——完——

本稿由 IBM 公司委托奥美公关发出，如有疑问，请联系：

奥美公共关系国际集团 北京

联系人：李索菲 女士

电话：(010) 8520 6574

电子邮件：sophia.li@ogilvy.com

IBM 中国有限公司

联系人：武凌 女士

电话：(010) 65391188 – 4266

电子邮件：wuling@cn.ibm.com