

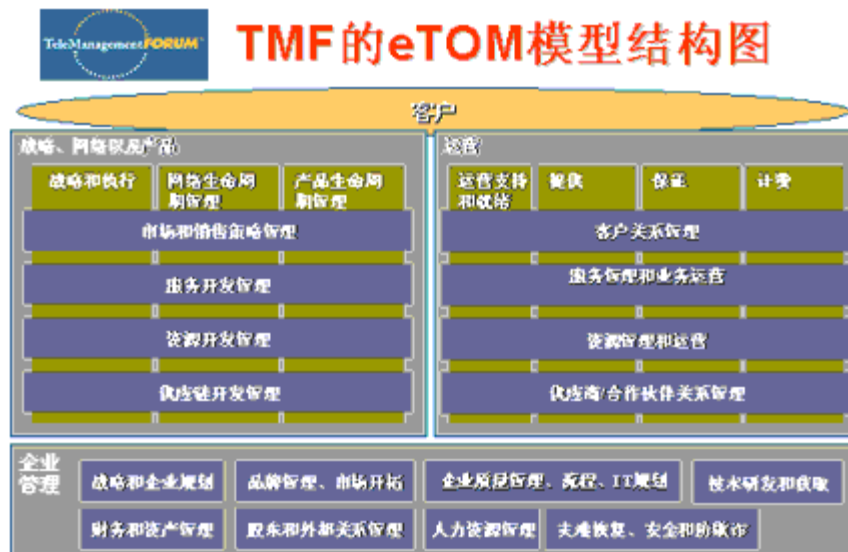
面向电信行业的 IBM 信息集成解决方案

概述

随着经济全球化趋势和中国加入 WTO，中国电信市场的政府管制力度将越来越弱，市场更加开放、竞争更加激烈。国内具有经营权的电信运营商，在全国范围内均拥有相当规模的公用电信网，经营多种基础电信业务和增值电信业务，形成本地网、移动、长途、数据、IP 电话、寻呼、增值业务等多种业务并存共同发展的格局，如何发挥各自的综合优势，实现灵活多变的营销策略，提高客户服务水平，成为当前电信企业迫切需要解决的问题。

经过多年的建设和发展，国内电信企业各业务子系统如营业、计费帐务、网络管理、资源管理等系统日趋完善，并支撑着企业日常的业务运营，同时，电信企业越来越意识到客户是企业生存之本“一切以客户为中心”的经营理念正在改变着电信服务企业的运作方式，实施 CRM、商业智能、大客户/渠道管理系统将通过改善企业和客户的关系，从而达到提高企业利润的目标。

为了提到企业的整体运营效率，国内的电信运营商正在致力于建设企业业务运营支撑管理系统，建设新型的电信运营支撑系统需要参考国际上统一的框架和模型，以使设备供应商、网元提供商、系统集成商、应用开发商等能在一个框架范围内进行合作和协调。电信管理论坛（TMF）由一系列的运营商和系统集成商组成，主要致力于按 TMN 的框架规划和指导电信运营支撑系统的开发、建设和采购工作，国际电信管理论坛（Telecom Management Forum）制定了 eTom 模型标准。eTom 模型示意图如下：



从上述框架结构图来看，eTom 实际包含了电信企业管理信息系统的所有方面：

- 企业战网络和产品管理、
- 企业管理
- 运营支撑管理