

## 大连华信计算机技术有限公司采用 IBM 技术 实施内蒙古通信公司业务支撑系统



### 除旧布新

当运营商采用新业务支撑系统, 减少了运维成本, 增加了业务的灵活性, 提升了服务质量, 实现以客户为中心的转型。

“电信业的市场环境正经历着剧烈变革, 得益于IBM的先进技术和优质服务, 运营商从容应对挑战, 保持核心竞争力。”

——内蒙古通信公司业务支撑系统开发商  
大连华信计算机技术有限公司

## 概述

### 挑战:

内蒙古通信迫切采用新业务支撑系统，以应对市场激烈的竞争和变革。

### 解决方案:

- + ISV 应用程序: JAVA
- + 中间件: IBM WAS6 ND
- + 硬件:
- + 其他 (服务等):

### 收益:

- + 降低了运营和维护的成本
- + 提升了系统的可扩展性和业务的灵活性
- + 改善了服务质量
- + 实现从以流程为中心向客户为中心的转型

## 变革图存

中国网通集团内蒙古自治区通信公司是中国网通集团在内蒙古设立的全资子公司，公司拥有固定资产近百亿元人民币，员工 14000 余人，12 个盟市分公司和 80 个旗县分公司，遍及城乡的 3.8 万公里的长途光缆传输网络，固定电话用户数达到 330 多万户。

内蒙古自治区通信公司主要经营国内、国际各类固定电信网络与设施，包含本地无线环路；基于电信网络的语音、数据、图像及多媒体通信与信息服务；相关的系统集成、技术开发等业务；国内外投融资业务；经营国家批准的其它业务。同时，承担普遍服务和党政专用通信、应急通信等任务。

公司长期使用的九七一版业务支撑系统已经不能满足日益迅速发展的业务需要，适应瞬息万变的市场环境。

## 多重深入的收益

新系统优化了流程处理，减少了工单操作时间，提高了服务质量减少了运维成本。

新系统支持各种业务的处理，涵盖了电信企业的业务生产，提供大客户的信息管理，能够灵活组合各种业务的生产流程，适应以客户为中心的模式。

## 系统以下方面具有突出特点:

- + 业务规则的灵活定义
- + 新业务的平滑接入
- + 对外接口的高度透明
- + 系统运行与维护的效率大大体高
- + 有效降低维护成本
- + 兼容所有主流数据库产品
- + 系统可以自由的扩充, 以适应不同规模的运营商

## 设计业务支撑系统

新系统在技术体系上遵循使用WEB的方式, 提供大客户的信息管理, 支持从目前单一的前台受理的模式扩充为网上受理、客服受理、代理商受理等多个模式, 并可以为不同的受理模式提供不同的流程。

新系统优化了流程处理, 将原来个别人工传送工单的方式改为系统调度的电子工单, 支持系统自动配线, 配号。

新系统以定单调度引擎为核心, 对所有业务的生产环节进行调度、预警、考核; 定单调度提供业务级和个别定单的流程

定制, 可以为不同地区、时段、客户提供不同生产流程, 在系统中设置了交互、自动、分支、同步(并行)的四种类型的环节处理。

## 顺利实施

内蒙古通信公司九七系统扩容工程从2003年1月开始启功, 经过系统需求调研, 系统改造, 系统培训, 系统测试, 于2005年11月完成系统工程师工作。

## 大连华信

大连华信计算机技术有限公司(简称大连华信)成立于1996年6月, 注册资金1788.16万美元, 是以软件技术和服务为核心, 从事计算机应用软件开发、系统集成、软件外包服务及IT教育与培训等多个业务领域的股份制公司。

公司拥有员工近2060人, 形成了由资深的行业专家、经验丰富的项目管理人员和优秀的开发者组成的有力团队。

大连华信秉承“献身、求实、开拓”的精神, 以全面的客户导向为原则, 始终致力于为国内外客户提供高品质的信息产品和服务, 并以此推动中国信息产业的发展。

内蒙古项目负责人指出: “IBM 和大连华信联手提供的业务支撑系统在各个方面的性能得到提高和完善, 在业务生产中发挥重要的支撑作用。”

## IBM 的有力支持

IBM华北分公司向大连华信就电信业的技术与应用等方面提供了相当有益的协助。

大连华信是 IBM PartnerWorld 行业网络的顶级成员。PartnerWorld 行业网络计划针对行业合作伙伴量身定制。凭借 IBM 强大的行业资源与经验，针对不同行业的特点对相关成员提供支持，共同帮助行业客户优化业务流程，应对市场变化与企业变革需求，从而促进加盟应用开发商的业务成长。



### 大连华信计算机技术有限公司

地址：大连市七贤岭高新技术园区  
高新街 6 号大连华信软件大厦  
邮编：116023  
电话：+86-411-84746666  
传真：+86-411-84793381  
网址：<http://www.dhc.com.cn>  
E-mail：[webmaster@dhc.com.cn](mailto:webmaster@dhc.com.cn)



© Copyright IBM Corporation 2006

### 国际商业机器中国有限公司

北京市朝阳区工体北路甲 2 号  
盈科中心 IBM 大厦 25 层  
邮编：100027

中国印刷  
2006 年 6 月  
All Rights Reserved

IBM、IBM 徽标、On Demand Business 徽标和 WebSphere 是 International Business Machines Corporation 在美国和 / 或其他国家或地区的商标。  
其他公司、产品和服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。  
本出版物中所提到的 IBM 产品和服务并不暗示 IBM 打算在所有有 IBM 业务的国家或地区提供这些产品和服务。