

memento

Logiciel IBM **Information Management** Lotus Rational Tivoli WebSphereibm.com/software/fr

Télécommunications

IBM utilise SOA pour les Télécommunications

Augmenter le revenu et le profit, réduire les coûts, améliorer qualité de service et expérience client, s'adapter vite aux nouvelles exigences business dans un environnement complexe, et adopter de nouveaux modèles de business sont quelques uns des défis auxquels les opérateurs Telco sont confrontés aujourd'hui.

Avec son portfolio de solutions, ses connaissances et ses références, IBM est bien placé pour les aider à réussir.

- La crédibilité d'IBM vient, traditionnellement, de son leadership dans les systèmes business des Telco's : CRM, billing, revenu assurance. Avec les acquisitions de Micromuse, Vallent et MRO et les investissements considérables pour développer des nouveaux produits, IBM étend sa crédibilité et se rapproche du cœur du business Telco en ajoutant de l'interopérabilité avec l'outil de production Telco – le réseau. Pour ce faire, IBM a investi en IMS et SIP en ajoutant aussi Présence et XDMS (GLMS) à son portfolio logiciel.
- La crédibilité d'IBM vient aussi de son leadership dans les organisations de standards IT et Telco, tels que TMF, 3GPP, TISPAN; du vaste savoir réuni par la recherche interne d'IBM et ses partenaires, et plus important, par la quantité, la qualité et la solidité des références client d'IBM dans les Telcos.
- La stratégie Telco d'IBM est incarnée par le SDP bâti sur du middleware IBM. IBM applique SOA pour offrir des solutions pour les Telcos qui tirent parti :
 - du nombre croissant de références SDP d'IBM,
 - des forces d'IBM dans les systèmes génériques IT,
 - des produits sur étagère incluant IMS/SIP,
 - des Laboratoires de Solutions Industrielles Telco,
 - de l'écosystème de partenaires : ISVs, NEPs, Sis.

> Service Management

IBM offre une intégration avec l'OSS/BSS mise en œuvre par le SDP et basée sur SOA pour le Management du réseau et de l'IT.

Comment Netcool aida un fournisseur de services.

Le Besoin était de fournir une gestion commune des services des opérations mobiles (5 pays européens) en se focalisant sur les SLA des clients.

La Solution fut implémentée et consolidée, localement dans chaque pays, en moins de 6 mois.

Les Bénéfices sont une seule vue de toutes les opérations, 10 minutes de temps moyen pour trouver et 95% de MTTR en moins de 2 heures.

Comment MRO aida T-Mobile:

Le principal Besoin était de réduire les pertes (churn) dues aux coupures des systèmes critiques.

La Solution fut Maximo Mobile.

Le Bénéfice est la réduction du churn et des coûts par plus d'efficacité opérationnelle.

> Unifier et Différencier l'Expérience des Usagers

par la gestion des Clients et des Produits avec Information-On-Demand.

Améliorer le Service Client et la Loyauté des abonnés.

Le principal Besoin de Bell Canada était d'augmenter le revenu et le profit en améliorant le « up-selling » et le « cross-selling », tout en réduisant le churn.

La Solution fut la gestion basée sur SOA de l'information des clients et des produits ce qui fournit une vue consolidée des clients à travers toutes les lignes des produits, pour tous les usagers, résidentiels et business, et par tous les canaux (centre d'appel, IVR, e-mail, web self-service, etc.).

Les Bénéfices sont l'augmentation des ventes, grâce à des campagnes marketing mieux ciblées, l'amélioration de l'expérience des CSR et des clients, et la réduction du churn et des coûts.

Mini glossaire

3GPP	3rd Partnership Program	NGN	Next Generation Networks
BSS	Business Support Systems	OSS	Operations Support Systems
eTOM	enhanced Telco Operations Map	QEDWiki	Quick&Easily Done Wiki
GLMS	Group List Management Server	SDP	Service Delivery Platform
HTTP	HyperText Transfer Protocol	SI	Systems Integrator
IMS	IP Multimedia Subsystem	SIP	Session Initiation Protocol
IN	Intelligent Network	SLA	Service Level Agreement
IPTV	Television over IP	SOA	Service Oriented Architecture
ISV	Independent Software Vendor	TISPAN	Telco Internet Special Program for Advanced Networks
IT	Information Technology	TWSS	Telco Web Services Server
J2EE	Java 2 Exec. Environment	USCE	Unified Service Creation Environment
MTTR	Mean Time to Repair	WAS	WebSphere App. Server
NEP	Network Equipment Provider	XDMS	XML Document Management Server

Ressources / support

- La Lettre SOA
http://www-931.ibm.com/docs/newsletter/soaex.html?S_TACT=107AG01W&S_CMP=campaign
- Les Solutions IBM pour l'Industrie Telco
<http://www-03.ibm.com/industries/telecom/index.jsp>

A partir de ce lien, vous pouvez accéder à l'information la plus récente sur tous les sujets abordés dans ce document en faisant une simple recherche sur le thème qui vous intéresse.

Contacts



Hervé Pinsard, +33 6 03 12 20 50
herve.pinsard@fr.ibm.com



Oscar Olague, +33 1 49 05 79 42
oscar.olague@fr.ibm.com

memento Télécommunications

> SDP, Plate-forme d'Offre de Services

SDP est le Principe Fédérateur de la stratégie d'IBM pour l'industrie des télécommunications.

Le SDP Nouvelle Génération tire parti de SOA et de eTOM. Il inclut trois éléments principaux pour la création, l'exécution et le management des services. Il fournit les fonctions requises pour créer de nouveaux services, les rendre disponibles aux abonnés et les intégrer avec l'OSS/BSS de manière à ce que les Telcos puissent vite générer des revenus et des profits.

IBM a mis en œuvre des solutions basées sur SDP pour plusieurs clients – Bharti, Sprint, Swisscom, AT&T – avec des réels avantages.

PROBLÉMATIQUE

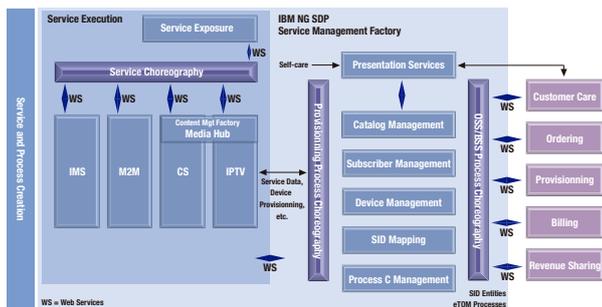
Réduire le cycle de vie des services et être plus souple pour adopter des nouveaux modèles business.

SOLUTION > SDP

Un SDP bâti avec un ensemble de services consulting et technologiques, avec des composants à l'état de l'art (sur étagère et sur mesure) d'IBM et des partenaires, et une intégration basée sur SOA des services exécutés sur plusieurs plates-formes et avec l'OSS/BSS.

Bénéfices

> Réduction de 15 à 20% du temps de mise en œuvre des services, ce qui a accéléré l'augmentation de trafic de données et la croissance du nombre d'abonnés.



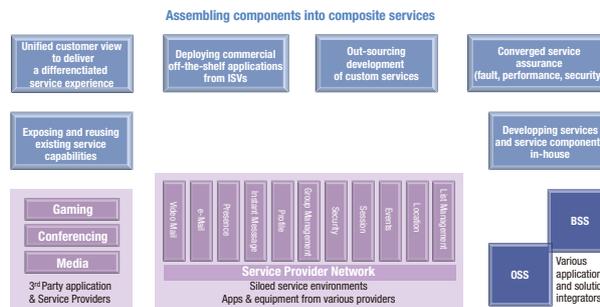
> Création et déploiement des Services

IBM avec SOA aide à développer, essayer, déployer, gérer et retirer des services sur différents réseaux.

IBM propose deux types d'outils pour :

- professionnels : "Rational" USCE basé sur Eclipse,
- utilisateurs finaux : web 2.0/mashups tels que QEDWiki et TWSS toolkit.

L'Innovation Factory d'IBM accélère le « time-to-market » via une solution complète et collaborative, de la conceptualisation à la commercialisation. Elle permet une phase de test rapide et efficace ce qui améliore l'adoption des services par les abonnés.



> Intégration des Services Composés

avec les processus et l'information OSS/BSS

SOA et le SDP exploitent les processus eTOM et les modèles de données SID de TMF pour rendre possible l'intégration, tout en respectant les standards. WBSF (WebSphere Business Services Fabric) contribue à accélérer la mise à disposition des solutions.

L'intégration rapide de services avec l'OSS/BSS et les systèmes back-office réduit drastiquement le « time-to-market », le faisant passer de plusieurs années à quelques mois. De plus, WBSF et le « Telecom Content Pack » optimisent les processus business et réduisent les coûts.

> Exécution des services

IBM offre, avec WAS, un serveur d'applications convergent SIP/HTTP et des « enablers » (Présence, Group List).

La solution SDP d'IBM reconnaît plusieurs environnements d'exécution (tels que IMS/SIP, J2EE, IN, IPTV ou d'autres applications) et plusieurs canaux pour fournir des services aux abonnés.

PROBLÉMATIQUE

Implémenter une plate-forme à haut débit fournissant des services différenciés aux abonnés en tirant parti des réseaux, ressources et informations existants.

SOLUTION > Exécution des Services

Basée sur des Web services, elle expose les fonctions réseau aux entreprises et aux développeurs ISV ; elle supporte plusieurs types de réseaux facilitant la migration vers le NGN. IBM a refait les processus business pour adopter de nouveaux systèmes de provisioning et de facturation.

Bénéfices

> Sprint utilise cette solution pour plus de 40 millions d'utilisateurs. Des développeurs SI et de l'entreprise embarquent des services réseau (i.e. localisation, contrôle d'appel, état des équipements, fourniture de contenu) dans leurs applications, devenant ainsi un canal à valeur ajoutée et générant du revenu et du profit pour Sprint.

