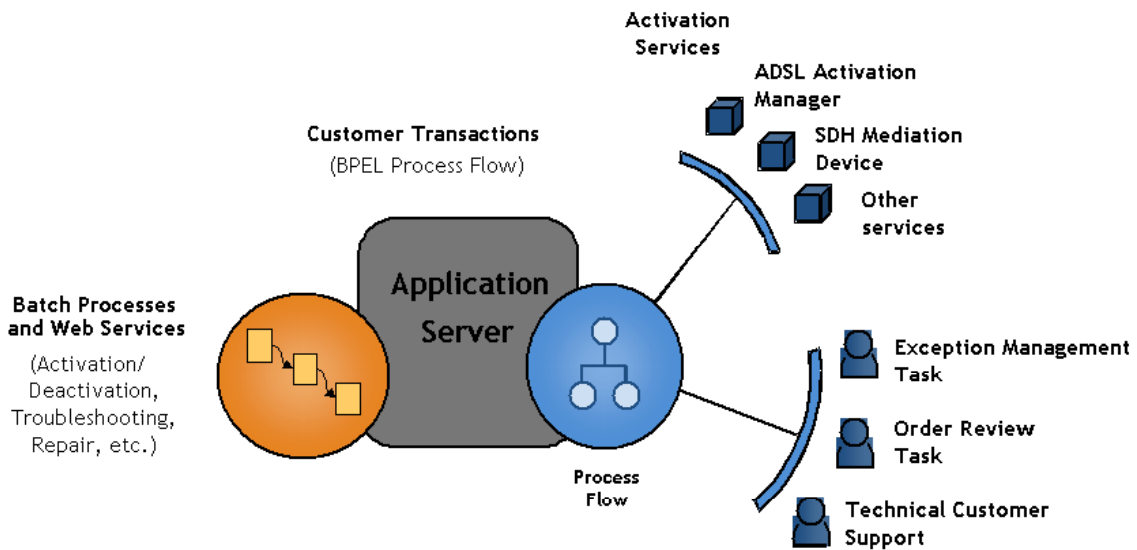




“Конкуренция в нашей отрасли чрезвычайно высока. Мы постоянно ищем новые способы улучшения сервиса, разрабатываем новые услуги, расширяем рыночную нишу. Использование Oracle BPEL Process Manager позволило нам на базе промышленного стандарта полностью автоматизировать сложные информационные потоки, повысив простоту анализа и управляемость существующих бизнес-процессов. Сейчас через Oracle BPEL Process Manager проходят тысячи операций в день, и мы ожидаем, что их количество будет только увеличиваться со временем.”

**Serge Bauve, Manager of Network Services Activation
Fixed Line Services Division, Belgacom**



Сложности	Решение	Почему Oracle?
<ul style="list-style-type: none"> • Предыдущая система не могла работать в SOA-архитектуре, имела проблемы с повторным использованием сервисов, обработкой исключительных ситуаций, а также соответствием стандартам • Недостаточная ясность в формализации бизнес-процесса • Сложность процессов (большие объемы данных, многошаговая обработка в рамках нескольких неоднородных систем, специфическая обработка исключений) 	<ul style="list-style-type: none"> • Oracle BPEL Process Manager обрабатывает свыше 150 BPEL-процессов и 15 тыс. операций ежедневно. • Полное ясность и наглядность представления бизнес-процессов в системе, что позитивно отразилось на качестве обслуживания клиентов и прибыльности предприятия • Повысилась эффективность работы IT-отдела, за счет повторного использования реализованных бизнес-процессов и появившейся возможности их аутсорсинга (вследствие перехода на промышленный стандарт BPEL) 	<ul style="list-style-type: none"> • Полная совместимость со стандартом BPEL v.1.1 • Проработанная SOA-концепция • Поддержка на протяжении всего жизненного цикла продукта • Нет жесткой привязки к конкретной модели сервера приложений

Заказчик

Компания Belgacom – ведущее предприятие бельгийского телекоммуникационного рынка, провайдер услуги мобильной и фиксированной телефонии, а также широкополосного доступа в интернет. На конец 2003 года, прибыль компании составила 5.5 млрд. евро, а оборот - 2.3 млрд. Belgacom обслуживает 5.2 млн. фиксированных подключений и 1 млн. подписчиков узко- и широкополосных услуг.

Сложности

Работая в условиях жесткой конкуренции на рынке, Belgacom необходимо было своевременно обрабатывать тысячи запросов в день (услуги предоставления xDSL\SDH, а также OSS-портал службы поддержки). Автоматизация бизнес-процессов оказалась ключевым фактором ведения бизнеса. В компании была разработана собственная платформа, написанная на C++ и Java с использованием скриптового языка, для того, чтобы выполнить миграцию своих систем предоставления услуг, диагностики и ремонта. Однако вскоре стало ясно, что эта система не была спроектирована для работы в SOA и не соответствует требованиям к масштабируемости и гибкости, предъявляемых с учетом планов развития компании. Кроме того, она не могла отслеживать ключевые события и адекватно реагировать на исключительные ситуации, что вело к возможному ухудшению качества услуг и нарушению соглашений об уровне сервиса (SLA). Например, проблему представляло отслеживание процесса обработки индивидуального заказа или получение отчета о состоянии его выполнения. Вдобавок, все бизнес-процессы в Belgacom изначально проектировались как комплексные и требующие интеграции с несколькими унаследованными системами и разнородными источниками данных: систем процессинга заказов, инвентаризации оборудования, поддержки пользователей и т.д.

Решение

В 2004 году Belgacom построила общую концепцию автоматизации и интеграции бизнес-процессов на базе Oracle BPEL Process Manager. Теперь для автоматизации бизнес-процесса в рамках любого направления, будь то обработка пользовательских заказов, активация сервисов или их сопровождение, Belgacom может быстро разработать BPEL-процесс, реализующий необходимую интеграцию с корпоративными системами. Так, например, BPEL Process Manager способен считывать данные в пакетном режиме из системы процессинга заказов или обрабатывать запросы от приложений напрямую через веб-сервисы. Более того, наличие в BPEL Process Manager интегрированной консоли отслеживания состояния исполнения процессов позволило Belgacom контролировать процесс предоставления услуг и снизить операционные расходы.

Почему Oracle BPEL Process Manager?

Belgacom выбрал Oracle BPEL Process Manager поскольку для компании определяющей была возможность быстро создавать и повторно использовать бизнес-процессы, вовлеченные в процесс предоставления услуг. Например, с помощью BPEL Belgacom смогла быстро описать VDSL-сервис и начать предоставлять его своим клиентам. Кроме того, необходимо, чтобы процессы могли оперативно изменяться в соответствии с изменяющимися требованиями бизнеса, были управляемы и прозрачны. И хотя собственная платформа, разработанная компанией, позволяла решить часть назревших проблем, ее критическими недостатками оказались несопособность работать в SOA-архитектуре и высокая стоимость сопровождения из-за несоответствия промышленным стандартам. В условиях ограниченного IT-бюджета, базовым требованием стало использование основанного на стандартах решения. Эта задача была с успехом решена на базе Oracle BPEL Process Manager, который сегодня обслуживает свыше 15 тыс. операций и 150 процессов ежедневно.