



دورة أنظمة دعم الأعمال والعمليات BSS و OSS في الاتصالات: الشحن المتقارب والفوترة وتنسيق الطلبات وضمان الخدمة



دورة أنظمة دعم الأعمال والعمليات BSS وOSS في الاتصالات: الشحن المتقارب والفوترة وتنسيق الطلبات وضمان الخدمة

مقدمة:

دورة أنظمة دعم الأعمال والعمليات BSS وOSS في الاتصالات، بمحاورها في الشحن المتقارب والفوترة وتنسيق الطلبات وضمان الخدمة، دورة مدتها 5 أيام لموظفي تقنية المعلومات والفوترة وكتالوج المنتجات وإدارة الطلبات وعمليات الشبكة، تنتهي بإعداد بنية مستهدفة لأنظمة BSS وOSS وخارطة طريق للتحويل لمشغل دراسي. تبطئ الكتالوجات المنفصلة والواجهات الدفعية وأنظمة الفوترة كثيرة التخصيص إطلاق كل عرض جديد، وتعلق الطلبات في طوابير التعثر، ويكتشف العملاء الأعطال قبل فرق التشغيل. يتولى المرشدون تهيئة هذه المنصات أو تشغيلها أو دعمها، ويعملون على دراسات حالة تستند إلى خرائط تطبيقات ومسارات طلبات وسجلات شحن حقيقية. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في أنظمة BSS وOSS.

أهداف الدورة:

- رسم خريطة تطبيقات BSS وOSS لدى المشغل مقابل رحلتي الطلب حتى التحصيل والعطل حتى الحل، وتحديد نقاط الضعف في التكامل
- تطبيق أطر TM Forum الثلاثية eTOM وSIDg وOpen Digital Architecture لتصنيف العمليات وكيانات البيانات والمكونات في المنظومة الحالية
- نمذجة مواصفات المنتجات والعروض والحزم في كتالوج المنتجات وربطها بهياكل العملاء المحفوظة في نظام إدارة علاقات العملاء CRM
- تتبع الطلب من الاستلام مروراً بالتفكيك والتنسيق والتجهيز والتفعيل، وتصميم خطوات معالجة الطلبات المتعثرة
- شرح كيفية تغذية الشحن المتقارب الفوري والمؤجل لعمليات التسعير ودورات الفوترة وإصدار الفواتير والمدفوعات وتسويات الشركاء
- إعداد بنية مستهدفة لأنظمة BSS وOSS وخارطة طريق للتحويل بموجات ترحيل محددة لمشغل دراسي

الفئة المستهدفة:

- موظفون مسؤولون عن تهيئة تطبيقات إدارة علاقات العملاء وكتالوج المنتجات وإدارة الطلبات ودعمها
- موظفون مسؤولون عن عمليات الشحن والتسعير ودورات الفوترة وإصدار الفواتير والمدفوعات
- موظفون مسؤولون عن مخزون الشبكة وواجهات تجهيز الخدمات وتفعيلها
- موظفون مسؤولون عن أدوات إدارة الأعطال والأداء وضمان الخدمة في عمليات الشبكة
- موظفون مسؤولون عن أعمال التكامل والواجهات والبيانات في مشاريع تطوير أنظمة BSS وOSS

محاوِر الدورة:

اليوم 1: مشهد أنظمة BSS وOSS وتقييم الوضع الراهن للمنظومة

- توزيع وظائف BSS وOSS بين العميل والمنتج والشبكة
- رسم رحلتي الطلب حتى التحصيل والعطل حتى الحل من البداية إلى النهاية
- مواطن الخلل في المنظومات القديمة بين الجزر المنعزلة والواجهات الدفعية
- تطبيق النموذج الوظيفي FCAPS على مجالات دعم العمليات
- خريطة التطبيقات الحالية وورقة عمل تقييم التكامل

اليوم 2: أطر TM Forum وكتالوج المنتجات وإدارة العملاء

- إطار عمليات الأعمال eTOM من TM Forum وإسقاط عمليات المشغل عليه
- كيانات نموذج المعلومات SID للعميل والمنتج والخدمة والمورد
- مكونات البنية الرقمية المفتوحة Open Digital Architecture وكتلها الوظيفية
- نمذجة كتالوج المنتجات بالمواصفات والعروض والحزم
- تصميم هياكل العملاء والحسابات وقنوات الخدمة الذاتية في نظام CRM

اليوم 3: تنسيق الطلبات والشحن المتقارب وعمليات الفوترة

- استلام الطلبات وتفكيكها وتنسيقها عبر أنظمة التنفيذ
- تصميم سير عمل رصد الطلبات المتعثرة والإشعار بها ومعالجتها
- وظائف نظام الشحن الفوري OCS للأحداث والجلسات وإدارة الأرصد
- سجلات الشحن المؤجل والوساطة والتسعير ضمن دورات الفوترة
- خطوات دورة الفوترة وعرض الفواتير وتحصيل المدفوعات ومتابعة المتأخرات

اليوم 4: تنفيذ الخدمات في OSS وضمان الخدمة والواجهات المفتوحة وتسويات الشركاء

- مطابقة مخزون الشبكة للموارد المادية والمنطقية
- مسارات تجهيز الخدمات وتفعيلها على عناصر الشبكة
- إدارة الأعطال والأداء وتغذية لوحات ضمان الخدمة
- واجهات TM Forum Open APIs ونشر أنظمة BSS السحابية بالخدمات المصغرة
- مراجعة عامة لمسارات تسوية الشركاء والربط البيئي

اليوم 5: دراسة حالة لبنية BSS و OSS المستهدفة وخارطة طريق التحول

- موجز المشغل الدراسي بأنظمة الفوترة و CRM والمخزون القديمة
- إسقاط البنية المستهدفة على مكونات ODA والواجهات المفتوحة
- خيارات تصميم الشحن المتقارب وتنسيق الطلبات للحالة الدراسية
- موجات ترحيل BSS وتنقية البيانات والتشغيل المتوازي والانتقال النهائي
- استكمال البنية المستهدفة لأنظمة BSS و OSS وخارطة طريق التحول ومراجعتها

المهارات التي ستكتسبها:

- رسم خرائط تطبيقات BSS و OSS
- تصنيف عمليات الأعمال وفق الأطر المرجعية
- نمذجة كتالوج المنتجات
- إدارة الطلبات المتعثرة
- مراجعة تهيئة الشحن المتقارب
- تشغيل دورات الفوترة
- معالجة أعطال تفعيل الخدمات
- تخطيط ترحيل المنظومات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم البنية المستهدفة لأنظمة BSS و OSS وخارطة طريق التحول إلى مدير تقنية المعلومات ومجلس برنامج التحول لمراجعتها
- تحديد وظائف الكتالوج والشحن وتنسيق الطلبات التي تدمج أو تستبدل أو تتاح عبر واجهات مفتوحة أولاً
- تجنب الطلبات العالقة وتعثر دورات الفوترة وعدم تطابق المخزون والانتقال الكلي المكلف عبر ترتيب موجات الترحيل والتشغيل المتوازي
- نقل خرائط التطبيقات ونماذج الكتالوج وسير عمل الطلبات المتعثرة وقوالب الترحيل إلى فرق تقنية المعلومات والفوترة وعمليات الشبكة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون مدير تقنية المعلومات ومجلس برنامج التحول بنية مستهدفة لأنظمة BSS وOSS وخارطة طريق للتحول تحدد كل تطبيق يبقى أو يدمج أو يستبدل، والواجهات المفتوحة بينها، وترتيب موجات الترحيل. ويستند إليها المعماريون في تحديد نطاق الإصدار التالي، بينما تخطط بها فرق الفوترة وإدارة الطلبات وعمليات الشبكة لتقنية البيانات والجاهزية للانتقال. وبعد أول موجة ترحيل تراجع الوحدة معدلات تعثر الطلبات واستثناءات دورات الفوترة ودقة المخزون وعيوب الواجهات مقارنة بخارطة الطريق.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشاركون إلى معرفته قبل دورة أنظمة دعم الأعمال والعمليات BSS وOSS في الاتصالات؟

يكفي أن يدعم المشاركون أو يهيئ أو يشغل تطبيقاً لإدارة علاقات العملاء أو الفوترة أو الشحن أو إدارة الطلبات أو OSS لدى مشغل اتصالات. ويساعده إحضار خريطة تطبيقات أو مسار طلب أو تقرير دورة فوترة مجهول المصدر على تطبيق دراسة الحالة على منظومته.

بم تختلف دورة أنظمة دعم الأعمال والعمليات BSS وOSS في الاتصالات عن دورات أساسيات الاتصالات أو ضمان الإيرادات؟

تعمل هذه الدورة داخل منظومة تقنية المعلومات نفسها: الكتالوج وCRM وتنسيق الطلبات والشحن والفوترة والمخزون وضمان الخدمة وسبل تحديثها. أما دورات الأساسيات فتشرح الشبكات للمنضمين الجدد، وتركز دورات ضمان الإيرادات على ضوابط التسرب والاحتيال.

لماذا يهم الشحن المتقارب في بنية أنظمة دعم الأعمال والعمليات BSS وOSS في الاتصالات؟

لأن الشحن المتقارب يسعر استخدام المسبق الدفع والتجّل الدفع لخدمات الجوال والثابت والنطاق العريض على منصة واحدة بأرصدة فورية، فيطلق المشغل العروض المجمعة بسرعة ويصدر فاتورة موحدة بدلا من مطابقة أنظمة شحن وفوترة منفصلة.

ماذا يعود به المشاركون من دورة أنظمة دعم الأعمال والعمليات BSS وOSS في الاتصالات؟

يعود المشاركون ببنية مستهدفة لأنظمة BSS وOSS وخارطة طريق للتحول، وخريطة للتطبيقات الحالية، ونموذج لكتالوج المنتجات، وسير عمل لمعالجة الطلبات المتعثرة، وخطة لموجات الترحيل وكيفها مع منظومة مشغله.