

UVEDBA PROCESA ZA NAROČNIŠKO RAZMERJE V DRUŽBI MOBITEL

Igor Gros, Gašper Metelko

Enota informatika

Mobitel, d. d.



Razlogi za vpeljavo procesa SOA



- Integracija procesa z obstoječo lastno IT-infrastrukturo (CRM, obračun, mediacija ...)
- Želja bolj informatizirati poslovne procese (obvladujejo jih posamezniki po oddelkih)
- Vpeljati formalizirano obliko z vizualno predstavitevijo poteka procesa
- Sočasno vpeljati standardizacijo podatkov (shema SID)
- Elektronizacija in brezpapirno poslovanje

Implementacija procesa in integracija v sistem



- Obstoječa infrastruktura
- Pretvorba obstoječih podatkov v SID-podatkovno shemo
- Proces krmili obdelavo pogodbe
- Interakcija med procesom in CRM-sistemom (ohlapna integracija)

Obstoječa infrastruktura



- Aplikacija za vpis pogodbe e-obrazci, b2p (order entry)
- Elektronski podpis (e-podpis)
- Elektronsko arhiviranje dokumentov (sistem Documentum)
- Aplikacija za CRM Mobile Mercury (order management)



Pretvorba obstoječih podatkov v SID

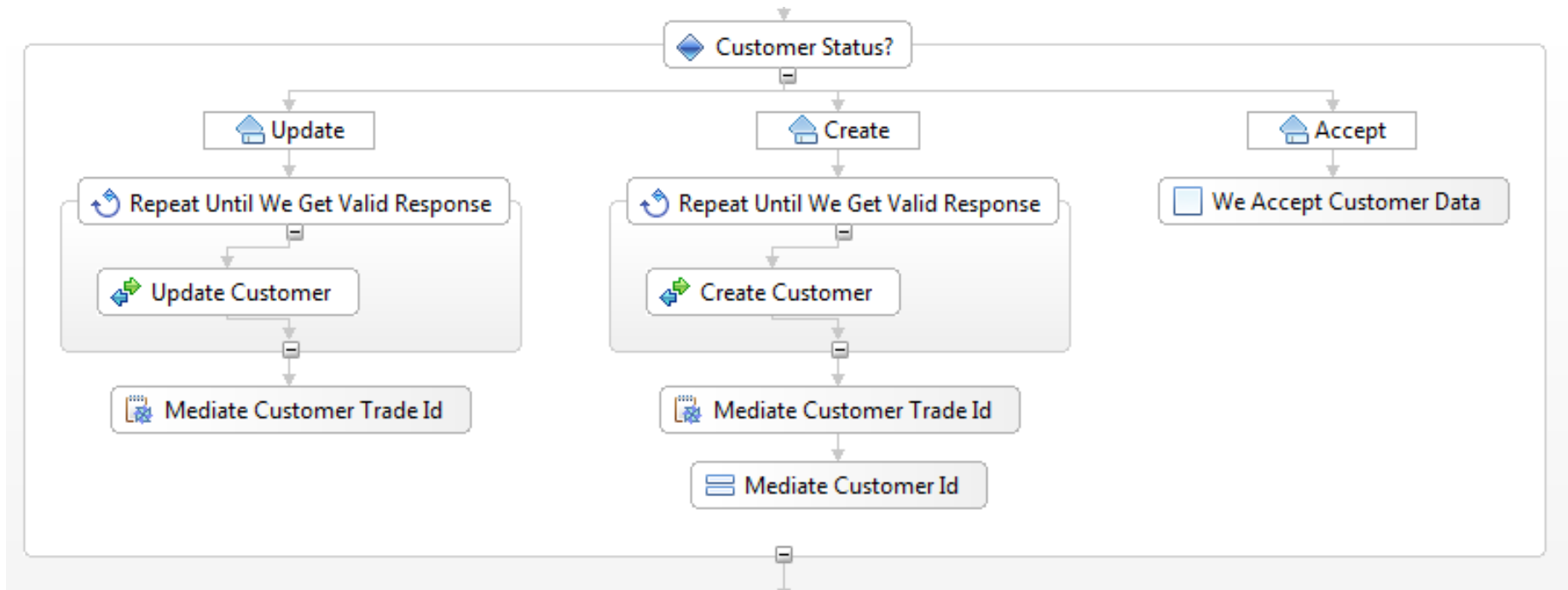
- Podatke v procesu obdelujemo v standardizirani obliki (SID-shema)
- Podatke pogodbe na vhodu procesa transformiramo v SID
- Proces podatke nadalje obdeluje v SID-obliki
- Pri interakciji s CRM-sistemom se podatki prenašajo v poenostavljeni generični shemi

Proces krmili obdelavo pogodbe



- Opravljena analiza in popis poslovnega procesa v praksi
- Poslovni proces je implemetiran v BPEL-u z IBM WID in se izvaja na platformi IBM Process Server
- Za komunikacijo s CRM-sistemom se uporabljajo web-service vmesniki za upravljanje procesa in človeških opravil

Izsek iz podprocesa za obdelavo podatkov stranke



Instance procesov



<input type="checkbox"/>	Contract ID	Process Instance Name	State	Started	Starter
<input type="checkbox"/>	3203492	_PI:9003012f.34089df8.e0fd87f5.106d29d9	Finished	4/8/2011 9:34:30 AM GMT+02:00	GrilP
<input type="checkbox"/>	3196476	_PI:9003012f.3402450a.e6fd87f5.51222301	Finished	4/8/2011 9:27:34 AM GMT+02:00	FlorjancicU
<input type="checkbox"/>	3203289	_PI:9003012f.33eec9fd.e0fd87f5.106d20ff	Finished	4/8/2011 9:06:17 AM GMT+02:00	GrilP
<input type="checkbox"/>	3202672	_PI:9003012f.33e24fd6.e0fd87f5.106d1e4f	Finished	4/8/2011 8:52:40 AM GMT+02:00	FlorjancicU
<input type="checkbox"/>	3202606	_PI:9003012f.33d1c68d.e6fd87f5.512219eb	Finished	4/8/2011 8:34:36 AM GMT+02:00	FlorjancicU
<input type="checkbox"/>	3203250	_PI:9003012f.33c7ad24.e0fd87f5.106d18d4	Finished	4/8/2011 8:23:34 AM GMT+02:00	FlorjancicU
<input type="checkbox"/>	3198461	_PI:9003012f.33c34d3b.e6fd87f5.512215bb	Finished	4/8/2011 8:18:48 AM GMT+02:00	FlorjancicU
<input type="checkbox"/>	3202535	_PI:9003012f.3002a8fb.e6fd87f5.5122135f	Finished	4/7/2011 2:49:31 PM GMT+02:00	FlorjancicU

Interakcija med procesom in CRM-sistemom



- Vpeljana mehka integracija procesa v CRM
- Interakcija med procesom in uporabniki CRM poteka prek človeških opravil
- Izdelan klient HTM za spremljanje in asistiranje pri obdelavi podanih nalog
- Pooblaščeni uporabniki izvajajo podane naloge in hkrati vršijo vsebinsko kontrolo podatkov na pogodbi

Človeška opravila



<input type="checkbox"/> Task Name ▾	State ▾	Activated ▾	Owner ▾	Description ▾
<input type="checkbox"/> Označi kot zaključen obrazec	Finished	4/8/2011 9:39:44 AM GMT+02:00	GriIP	Označi kot zaključen obrazec [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Vnesi dodaten podatek na razmerju	Finished	4/8/2011 9:38:57 AM GMT+02:00	GriIP	Vnesi dodaten podatek na razmerju [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Vnesi ugodnost na razmerju	Finished	4/8/2011 9:38:42 AM GMT+02:00	GriIP	Vnesi ugodnost na razmerju [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Vnesi novo naročniško razmerje	Finished	4/8/2011 9:38:28 AM GMT+02:00	GriIP	Vnesi novo naročniško razmerje [XXXXXXXXXX] za stranko [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Vnesi v imenik stranko	Finished	4/8/2011 9:38:13 AM GMT+02:00	GriIP	Vnesi v imenik stranko [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Vnesi plačnika za stranko	Finished	4/8/2011 9:37:53 AM GMT+02:00	GriIP	Vnesi plačnika za stranko [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Vnesi stranko	Finished	4/8/2011 9:37:33 AM GMT+02:00	GriIP	Vnesi stranko [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Preveri podatke naročniškega razmerja za stranko	Finished	4/8/2011 9:37:23 AM GMT+02:00	GriIP	Preveri podatke naročniškega razmerja za stranko [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Pošlji v dopolnitev obrazec	Finished	4/8/2011 9:37:01 AM GMT+02:00	GriIP	Pošlji v dopolnitev obrazec [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Označi kot zaključen obrazec	Finished	4/8/2011 9:37:00 AM GMT+02:00	FlorjancicU	Označi kot zaključen obrazec [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Vnesi dodaten podatek na razmerju	Finished	4/8/2011 9:36:44 AM GMT+02:00	FlorjancicU	Vnesi dodaten podatek na razmerju [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Vnesi stranko	Finished	4/8/2011 9:36:23 AM GMT+02:00	GriIP	Vnesi stranko [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Vnesi storitve na razmerju	Finished	4/8/2011 9:36:25 AM GMT+02:00	FlorjancicU	Vnesi storitve na razmerju [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Vnesi novo naročniško razmerje	Finished	4/8/2011 9:36:10 AM GMT+02:00	FlorjancicU	Vnesi novo naročniško razmerje [XXXXXXXXXX] za stranko [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Preveri podatke naročniškega razmerja za stranko	Finished	4/8/2011 9:34:42 AM GMT+02:00	GriIP	Preveri podatke naročniškega razmerja za stranko [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Vnesi dodaten podatek za razmerje stranke	Finished	4/8/2011 9:35:53 AM GMT+02:00	FlorjancicU	Vnesi dodaten podatek za razmerje stranke [XXXXXXXXXX]
<input type="checkbox"/> Preveri podatke naročniškega razmerja za stranko	Finished	4/8/2011 9:27:52 AM GMT+02:00	FlorjancicU	Preveri podatke naročniškega razmerja za stranko [XXXXXXXXXX]

Klient HTM čakalna vrsta



Čakalna vrsta nalogov poslovnih procesov

3162688

1 Vse 2 Id procesa 3 ...proces...

6 Moje 7 ...proces...

Naloga	Podana	Stanje	Prevzeta	Izvoja
Obdelava NNR [3162688] Preveri podatke naročniškega razmerja za stranko [3162688]	06.04.2011 14:08:59	PREVZETA	06.04.2011 14:09:01	GrosI
Obdelava NNR [3162688] -Preveri podatke naročniškega razmerja za stranko [3162688]	08.04.2011 09:54:33	KONČANA	08.04.2011 09:54:36	MetelkoG
-Vnesi novo naročniško razmerje za stranko [3162688]	08.04.2011 09:55:36	KONČANA	08.04.2011 09:55:38	MetelkoG
-Vnesi storitve na razmerju [3162688]	08.04.2011 09:56:15	KONČANA	08.04.2011 09:56:18	MetelkoG
-Vnesi ugodnost na razmerju [3162688]	08.04.2011 09:56:35	KONČANA	08.04.2011 09:56:38	MetelkoG
Vnesi dodaten podatek na razmerju [3162688]	08.04.2011 09:56:52	PREVZETA	08.04.2011 09:56:55	MetelkoG
Obdelava NNR [3162688] -Preveri podatke naročniškega razmerja za stranko [3162688]	08.04.2011 09:58:37	KONČANA	08.04.2011 09:58:41	MetelkoG
-Vnesi stranko [3162688]	08.04.2011 09:59:08	KONČANA	08.04.2011 09:59:11	MetelkoG
-Vnesi plačnika za stranko [3162688]	08.04.2011 09:59:24	KONČANA	08.04.2011 09:59:28	MetelkoG
-Vnesi v imenik stranko [3162688]	08.04.2011 09:59:35	KONČANA	08.04.2011 09:59:40	MetelkoG
-Vnesi novo naročniško razmerje za stranko [3162688]	08.04.2011 09:59:47	KONČANA	08.04.2011 09:59:51	MetelkoG
Vnesi ugodnost na razmerju [3162688]	08.04.2011 10:00:45	PREVZETA	08.04.2011 10:00:50	MetelkoG
Obdelava NNR [3162688] Preveri podatke naročniškega razmerja za stranko [3162688]	06.04.2011 14:59:56	PREVZETA	06.04.2011 14:59:57	GrosI

Naloga Kontekst Naloge Proces

Vnesi novo naročniško razmerje za stranko [3162688]

Vhodni podatki
Opombe:
• MOBTEL PENZION PAKET, MOBTEL ZTE ENA

Polje	Vrednost
Tel. št.	[redacted]
Naročnik	1288779
Račun	1614323
Imenik	1538759
SIM/IMSI	[redacted]
Tarifa	040

Izhodni podatki
Odgovor:
• VALID_DATA

Polje	Vrednost
Oznaka razmerja	4452170
Tel. št.	[redacted]
Oznaka naročniške...	1
Naročnik	1288779
Račun	1614323
Imenik	1538759
Telekom	0
Skupni račun	1
Vsi sistemi	0
Preusmerjen račun	0
Obračunski cikel	1
SIM/IMSI	[redacted]
Tarifa	040
Vklop	1
CRM soglasje	0
Velja OD	17.08.2012

5 min Zaključene: [checked] Do 100 nalog Opravi Prevzemi Sprosti

Asistirana izvedba naloge



Naloga

Naloga Kontekst Naloge Proces

Vnesi novo naročniško razmerje [redacted] za stranko [redacted]

Vhodni podatki

Opombe:

- MOBITEL PENZION PAKET, MOBITEL ZTE ENA

Polje	Vrednost
Tel. št.	[redacted]
Naročnik	1288779
Račun	1614323
Imenik	1538759
SIM/IMSI	[redacted]
Tarifa	040

Naloga je opravljena s statusom:

razmerje dodano

razmerje predhodno dodano...

sporen obrazec

Opomba:

Potrdi in nadaljaj -> Prekliči

Novo razmerje

Splošno

Tel. št. [redacted] GSM

Naročnik: 1288779 [redacted]

Račun: [1614323] [redacted]

Imenik

Imenik: [1538759] [redacted]

Služba:

Grupa:

Telekom:

Opis

Osebnostno geslo (PIN): [redacted] [redacted]

Skupni račun: V skupini 1 [redacted]

Vsi sistemi: Ne [redacted]

Preusmerjen račun: Ne [redacted]

Geslo:

Obračunski cikel: 1 [redacted]

SIM/IMSI: [redacted]

Tarifa: Mobitel pension paket [redacted]

Vklop: [redacted]

CRM soglasje:

Veljava

Datum: SEDAJ [redacted]

Shrani Prekliči

Prednosti



- Z uporabo procesa smo formalizirali potek vklopa naročniškega razmerja po pogodbi
- Možnost merjenja posameznih aktivnosti procesa KPI
- S človeškimi opravili se poleg strojne izvaja še človeška (vsebinska) kontrola podatkov
- Majhna možnost napak pri obdelavi pogodbe
- Hitrejša obdelava pogodbe

Pomanjkljivosti



- Razvojno in izvajalno okolje IBM nam predstavlja izziv (strma učna krivulja in hrošči)
- Stroga tipizacija podatkov v SID s sabo prinese dodaten napor pri spremembah v poslovanju
- Interakcija s sistemom, kjer podatki niso v SID-obliki, zahteva transformacijski sloj med podatki

Prihodnost



- Podpreti SID-shemo na vmesnikih sodelujočih sistemov
- Komunikacija prek SID-shem bo odpravila transformacije
- Avtomatizacija poslovanja
- Podpora vseh poslovnih procesov

Hvala za pozornost!

Igor.Gros@mobitel.si

Gasper.Metelko@mobitel.si

