

通信服务提供商

通信服务提供商，包括固线和无线通信、有线电视和其他传媒机构，正面临着日益严峻的经济压力，包括日益下降的 ARPU（每单位平均收入）、较高的客户流失率、获取新客户的成本、启动和管理新服务的需求以及其他妨碍业务创新的因素。*

要应对这些挑战，他们需要使新业务模型能够保护和赢得市场份额；提供与众不同的客户体验来增加收入和减少客户流失；提高运营效率以鼓励创新和发展。总之，他们需要更高的敏捷性来响应市场变化和利用新机会。

通过 IBM BPM 创建敏捷业务

IBM 业务流程管理

基于 Smart SOA™ 的 BPM 能够帮助通信服务提供商优化业务绩效来赢得效率和降低成本。通过 IBM BPM，您可以简化运营、自动化关键业务流程并整合关键系统来加速创新服务的交付。无论您的流程是简单的本地的，还是全球的复杂的，IBM BPM 都能帮

“采用基于 IBM 电信行业标准的产品意味着使用来自全球的最佳实践帮助我们以最佳方式运行”。

消息来源：CIO, Mobitel

通信服务提供商

您解决您的主要问题，包括：

快速将服务推向市场—— 通过从创新到创建、执行和促销的服务交付流程提高速度和灵活性。为客户提供专门设计的产品，包括

整合的服务、现有的软件包以及其他反应其兴趣和服务用途的内容。一家亚洲通信公司创建了一个组合了 BPM 和 SOA 的服务交付平台，将新服务推向市场的时间缩短了 80% 多。

创造与众不同的客户体验—— 提供高度个性化、便捷的体验，使客户能够控制和定制他们的访问。通过自动化流程和整合业务应用，一家中国电信企业通过将客服呼叫解决问题的时间从两天缩短到不到一小时，提高了客户满意度。

优化运营以降低成本——

标准化、简化并将灵活性引入您的支持系统，以便跨业务单元利用流程。

一家中等规模的欧洲服务提供商使用 BPM 将构建新应用的时间加速了 64%，释放 IT 资源，关注新服务交付，以赢得市场份额。

通过 Industry Accelerators & Industry Frameworks 加速实现

IBM Telecom Content Pack 提供了丰富的特定于行业的解决方案加速器集合，以加速 BPM & BSS/OSS 整合解决方案的交付，

以便获得快速的 ROI、一致性以及在整个企业和生态系统中的重用。基于领先的电信行业标准，它为业务履行、保障、计费、客户交互、盘点、订单可行性和事故/问题管理提供了资产。Telecom Content Pack 是

IBM Service Provider Delivery Environment Framework 的核心产品。

IBM Service Provider Delivery Environment (SPDE) Framework 帮助您解决主要行业挑战，比如交付创收服务和支持与合作伙伴不断发展的业务模型。这一开放、可伸缩、灵活的行业框架加速了端到端服务生命周期：服务的创建和交付、质量保证、服务安全和服务的后续管理和维护。

通信服务提供商

参考资料:

* IBM Global CEO Study "Telecom Edition", 2008

© 版权所有 IBM Corporation 2010

IBM
Somers, NY 10589 U.S.A.
在美国印刷 2010 年 1 月
保留所有权利

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 WebSphere 是国际商业机器公司在美国和/或其他国家/地区的商标或注册商标。如果这些商标及其他 IBM 商标在本文中第一次出现时标记商标符号 (® 或 TM)，均代表在本文出版之际，它们是 IBM 在美国或其他国家注册的商标或约定俗成的商标。此类商标在其他国家/地区也可能是注册商标或普通法规定的商标。可在网络上获取 IBM 商标的最新列表，请查看 ibm.com/legal/copytrade.shtml 的“Copyright and trademark information”部分。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。

本文档中所包含的信息只用于提供信息的目的。虽然在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性，但它只根据现状提供，没有任何隐含或者明确的担保。此外，本文包含的信息根据 IBM 当前产品计划和策略提供，如有变更，恕不通知。IBM 不承担因为使用本文内容和相关内容而造成损害的责任。本文档中所含的信息并不表示 IBM（或其供应商或许可方）作出了任何保证；同时，也不得因这些信息而更改管理 IBM 软件使用的适用许可协议中的条款和条件。

本出版物中对 IBM 产品或服务的引用，不代表它们可用于所有 IBM 运营的国家或地区。