

## Sprint 借助 ION 优化订单管理流程

### Sprint 借助 ION 优化订单管理流程

还记得小时候玩的传电报游戏吗？一群小朋友围坐成一圈，老师对第一个学生耳语，学生再耳语告诉边上的同学，如此下去。传到最后，往往是面目全非。

一个服务供应商，在部署、监测服务并收账时，要经过众多的后台步骤，供应商接受和送出订单的方式，就有点类似上面说的小孩传话。电信公司用来传送信息的软件，历史一般不超过 5 年，因此，最终的结果还算较好，但一个服务传送链上有这么多的连接，无疑会导致类似小孩传电报的效率低下。

为了使数据流平稳地通过后台软件，也为了对自己的业务流程有更好的了解，Sprint 从 1999 年下半年的 ION（Integrated On-demand Network，集成化按需随选网络）项目，开始使用 Vitria 的 BusinessWare EAI（enterprise application integration，企业应用集成）软件。当时的想法是要部署一个软件，将服务呈送流程相关的所有软件，从供装到 workflow、到账单处理等，全都连接起来。传统的做法，各软件之间规定的联系是由业主建立的，而无论是创建这些连接，还是以后的更新，开支都不是小数。

“在你脑子里设想，有两个盒子，中间根连线，” Sprint 的企业基础架构主任比尔·布朗奇说，“你看到它们分布到整个企业的各处。这是个一点到许多点的模式，看上去就像蜘蛛网。它绝对让你难以忍受。”

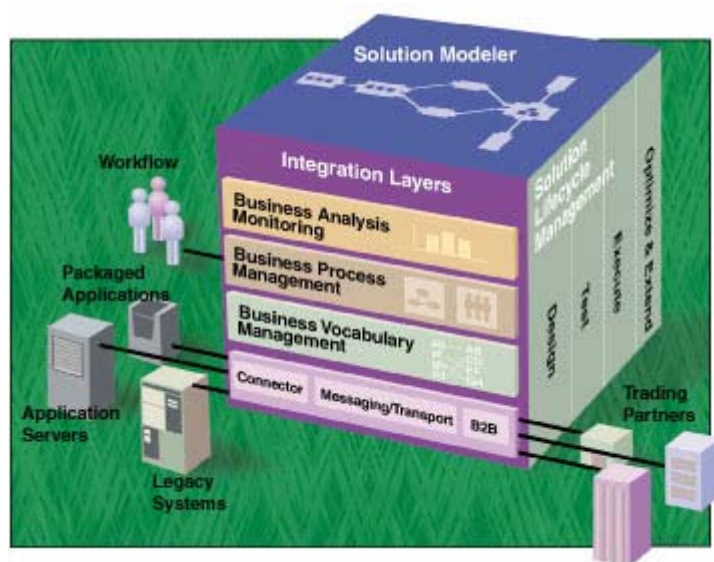
如果在盒子的上面放上另一个盒子，或者是软件部件，相互直接连接，数据的传输就变得有效率许多，还大大方便了每个软件部件（比如账务、或 workflow）内部的数据获取（如图）。使用这样的平台，业主们撇弃了传统的“储存，送出”技术，在那种技术中，购买数据通过客户开发的、各后台处理软件间的接口，从一个部件传到下一个部件，再下一个，再下一个……

在营业数据不得不通过这个连接蜘蛛网传送的过程中，重要的信息随时有可能在途中搁置。一位遇到问题的顾客，有可能向业主的三个不同的服务中心打电话，有可能得到关于问题解决时限的三种不同答案。为了说明 EAI 的效益，Sprint EAI

---

产品支持部门高级经理吉姆·巴斯勒谈起一个例子，就在公司的本地电信部门将其基于 TDM 的线路交换网络置换成分组交换（packet-switching）之后不久，数据库服务器中的一块卡坏了。

“要是在过去，如果关键硬件出了毛病，一定会让我们的客户断线好久好久，”巴斯勒说，“而这次，得益于我们采用的 Vitria 技术方案中提供担保的传送部件，尽管物理的数据库服务器死机好几个小时，所有的处理流程照常顺序进行。顾客们对硬体的故障全然不知晓。所有的订单在三年的运行中，我们从来没有耽误过一个案子。”



运行支持系统数据流的加速

Sprint 能够在不中断日常服务的前提下部署新软件，是因为原来的软件部件之间，以及和 Vitria 平台之间的接口能够相互配合地运行。“原则上都是即插即用的，”Sprint EAI 开发部门高级经理马克·吉特齐说，“你可以将你框架上的一个部件拔下来，几乎无缝地换上更好的部件，因为 Vitria 原则上承担起多种接口之间的连接。”

有的 ION 开始看来像是好主意，后来没能用下去；而 Sprint 先在其长途通信部门，稍后又在其本地通信部门采用 Vitria 的技术。现在，布朗奇说，业主计划将它再扩展到无线通信部门。布朗奇说，在首次推出该产品时，Sprint 用它来连接 6 个应用系统；而现在，连接到多达 40 个系统。将这个产品的使用扩展到交付的其他产品——从 DSL 到 IP，到框架切换（frame relay）——也变得越来越容易，因为

---

在每个案子中，软件的使用方式是完全相同的。

“我们的软件来源，从数目上看减少了 50%，而我们能达成目标的交付，以及在预算范围内完成的百分比，却反而增加了。我们的部署开支减少了三分之一。” 布朗奇说。

“另外，业主能够密切监视服务交付的每一个阶段，改进其业务流程，” Sprint 应用结构工程师马丹·莫翰说，“为了让 Sprint 了解其怎样开展业务，业主自己也回溯了业务流程，对其重新思考，例如回忆 DSL 供装周期从 30 天降低到 8 天左右的过程。”

“如果一位业主还没有用上集成化的订单管理，他的系统往往在很大的程度上依赖于人工处理，他们不能追踪订单，供装周期可以长达 120 天。纸面形式的订单在交来的过程中就丢失了不少，这个数目，说出来会让你感到震惊的。” Vitria 的全球通讯解决方案副总裁考诺·基那说，“一句话，Sprint 认为现在使用的那些软件在各方面都带来好处。请把这句话告诉下一位。”

编辑，泰德·马克恩那

## 更多信息

请联络麒麟远创软件（北京）有限公司。地址：100738，北京市东方广场东一楼 16 层，电话：010-85185728，传真：010-85185736，电子邮件：[info@qilinsoft.com](mailto:info@qilinsoft.com)。欢迎访问麒麟远创公司网站 [www.qilinsoft.com](http://www.qilinsoft.com)。