

Stratex 电信网络公司的成功经验

Stratex Networks 采用 Vitria 方案改进客户服务

解决方案概述

在华盛顿州西雅图和新西兰的劳阿赫特兼并了一些公司之后，总部设在加州圣何塞的 Stratex Networks 公司发现自己当前使用的系统五花八门，有 Computer Associates 的 CA-MANMAN，有 Oracle 的应用程序，还有 Chameleon 的软件。显然，他们需要一个标准化的解决方案，推动关键业务系统的集成和自动化，以便改进客户服务，降低操作费用，缩短订单处理周期。作为一个世界级的无线蜂窝基础架构和宽频通路系统的制造业者，Stratex Networks 在全球客户服务解决方案方面颇具战略眼光，他们选择了证明有效的电子商务平台 BusinessWare 和 Sierra Atlantic 的套装集成解决方案，将自己各不相同的系统完全自动化，并集成到标准化的解决方案中。

背景

始建于 1984 年的 Stratex Networks 公司。被公认为世界最早的、供蜂窝应用系统和宽频无线上网系统和解决方案制造者之一，它推进了复杂通信网络在世界范围的发展。Stratex Networks 公司在数据传送/音频和视频通讯系统的质量、革新和技术先进性，在包罗万象的服务和支持等诸多方面，都得到国际上的认可。Stratex Networks 以其内容丰富的产品线、全球化的销售和支持机构，战略定位在满足客户在无线大容量通讯方面的特定需求。公司现有员工 1,100 名，年度营业额超过 4 亿美元。

Stratex Networks 公司简介

Stratex Networks 公司是点对点应用微波解决方案开发、制造和市场的业界领袖，它促成了世界范围复杂通讯网络的发展。Stratex Networks 建立的全球客户基础，涉及众多应用领域、众多地点，在超过 100 个国家连接不下 22 万个系统，是

业界业已安装的最大基础网络之一。

员工：1,100 名

营业额：1.98 亿美元

股票代码： Nasdaq: STXN

行业： 电信

区域： 全球

解决方案事实

- 部署时间：4 个月
- 连接 Clarify, Agile, Siebel, Oracle 和其他沿用的应用程序；订单履行流程自动化。
- 硬件：所有的企业应用（除 Oracle 外）均在 HP NetServer 2000r 上运行；而 Oracle 则运行在 Sun Solaris 服务器上。
- 操作系统：所有的企业应用（除 Oracle 外）均在 Windows NT 上运行；而 Oracle 则运行在 Sun Solaris 服务器上。
- BusinessWare 和 Sierra Atlantic 的 Application Networks
- 合作伙伴：Sierra Atlantic

商业挑战/目标

作为在世界范围内向服务提供商、原装设备制造商（OEM）、竞争性地区电信营运商（CLEC）和私人网络提供蜂窝网络连接和宽频无线拨接的主要供应商之一，Stratex Networks 在每一个客户化的个案中都售出大量设备。“我们通常需要根据订单进行特制处理，” Stratex Networks 首席信息官琼斯·李说，“每个订单都根据客户需要作大幅度修改。我们有数以千计价格不菲的产品，它们分布广阔，又必须通过订单履行流程处理。要在那么大的范围内对一份订单进行修改可能要耗用很多时间。”

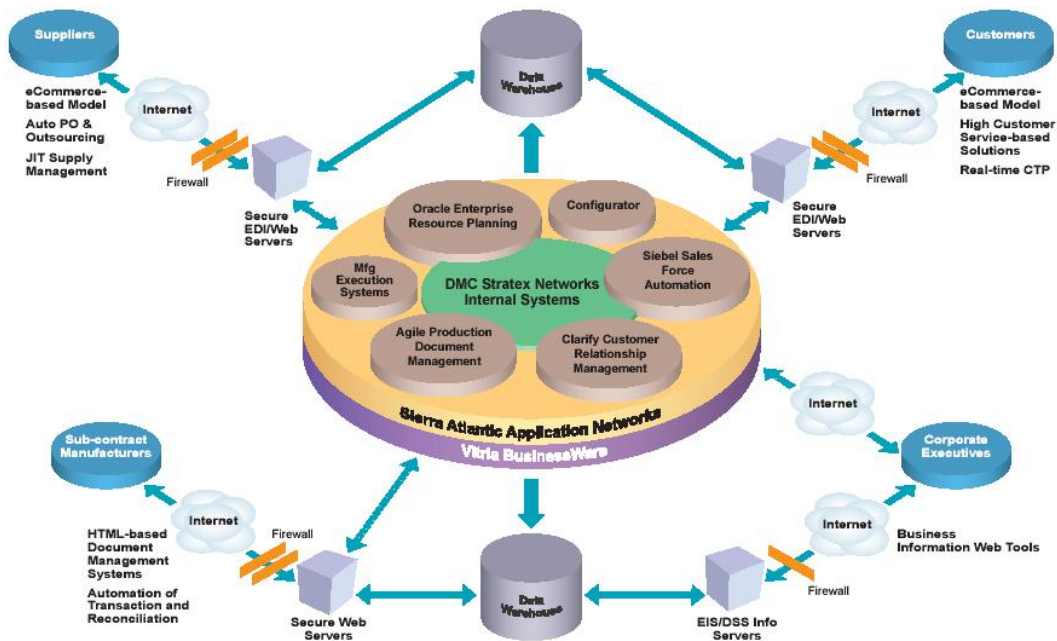
Stratex Networks 有这么多各不相同的系统，而且不可避免地还会中途添加，他们需要一个建立在证明有用的电子商务平台上的标准化解决方案。“需要为我们的企业应用软件找一个完全集成的系统，”琼斯说。“我们希望得到通用性很强的应用，这样，当新增添企业应用软件时，能有标准化的解决方案。我们也需要一个平

台，当我们成长发展时能方便地将需要的新东西集成进来。”

虽然集成是他们的第一优先，Stratex Networks 也很快意识到业务流程自动化是改进自己客户服务流程的基础。“当时，我们必须靠人工对 CA -MANMAN 下载和上载，”琼斯评价道。“这耗用大量的人力，不仅相当程度地减慢了流程，人工操作出错的可能性也比较大。”

“没有业务流程自动化，Stratex Networks 的客户关系规划将遭遇困难。如果我们要检查大订单的当前状态，或需要对它修改，那都相当困难。”琼斯回忆着，“当时，要是对一个处理中的大订单进行工程修改，就可能拖上几个星期。”

解决方案



Stratex Networks 的关键业务系统

Stratex Networks 很早就确定采用标准化的企业应用系统，诸如 Oracle 的后台办公室应用系统、Agile 的生产文件管理、Siebel 的产品规格配置及销售管理自动化和 Clarify 的顾客关系管理（CRM）。部署这些应用系统后，他们专注于这些系统本身，而集成的维护则交给一家全职的合作伙伴。“诚然，我们希望本身能有相应的能力，但更希望找专门从事集成解决方案的人来合作，”琼斯说。“在所有的连接器与集成之间，我们需要一个全职的合伙人，他能够了解业务和流程，他的核心能

力在于构建这些集成解决方案。Sierra Atlantic 就是这样参加进来的。它的 Application Networks 形式的套装化集成方案可维护、可更新，可以快速部署，正好适用于我们的业务挑战。

Stratex Networks 意识到，自己的成长会继续依赖于兼并，因此需要能够快捷而有效地适应新的业务流程和变化。“业务流程经常改变，而在与业务流程适配时最难的事就是集成。”琼斯说。“有了 Vitria 引擎和 Sierra Atlantic 的 Application Networks 的灵活性，这种适配变得容易改动。”

在处理了三个不同的沿用系统之后，Stratex Networks 很快地体会到完成适配确实不容易。“我们在圣何塞的总部仍然在用 CA-MANMAN，我们在新西兰兼并的公司沿用名叫变色龙（Chameleon）的系统，而在西雅图兼并的公司则正在使用 Oracle，”琼斯说。“我们需要维持从所有这些沿用系统到 Oracle 主数据库的联络，而同时总部仍能沿用现有的系统。”

除了拥有许许多多预制成套装的连接器外，Vitria 还提供一个连接器软件开发工具包（SDK），供开发符合需要的客户化连接器。“Vitria 拥有最成熟的产品线，有最多的适用于我们现有业务系统的连接器。”琼斯说。“无论我们还缺什么接口，都能用 SDK 来创建，SDK 提供我们标准的途径，制作与新西兰现有系统适配的连接器，与西雅图正在使用的 Oracle 软件对接，在圣何塞部署订单管理的财务应用系统，而这些全都是从 CA-MANMAN 到 Oracle Manufacturing 转换定稿的。”

结 果

Stratex Networks 想方设法，在短短四个月中用上了 BusinessWare 产品，比原先的计划提前了两个月。“原先希望在第三季度末恢复元气，但因为那个季度我们的工作排得太紧张了，我们想提前实现。于是我们加快了部署 BusinessWare 产品的步伐，依靠 Sierra Atlantic 可快速部署的包装化集成方案和客户化的集成服务，我们比时间表提前了九个星期。”琼斯说。

依托 BusinessWare 的自动化能力，Stratex Networks 的订单履程序明显地加速了。“我们以前的订单履程序相当部分使用人工，完成一个典型的客户化订单估计就要两个星期，”琼斯评论说，“而现在，同样的任务我们有两天就能完成了。”

周期时间缩短的结果，是能够同时服务更多的客户，并具备了大容量订单的处

理能力，由此导致了收入的增加。“我们已经连续四个季度，刷新季度销售纪录。”琼斯说，“我不想完全归功于 Vitria，但 Vitria 的确是解决这个难题不可或缺的部分。BusinessWare 在处理大订单和适应变化方面对我们特别有帮助。设想我们有个大订单是给 Winstar 或是给中国的，那可能是极大的订单呵。我们能把这种千万美元级订单的处理时间从两周减少到两天，这实在是太重要了。”

Stratex Networks 现在能够处理更多订单，而不需要增加人力。“BusinessWare 给予我们的能力，使我们能不添人手而完成所有的工作，”琼斯说。“我们的处理能力变得更强，不需要多雇请人就能处理更多的订单。另外，由于生产力的上扬，我们也不必随着销售的增加而添加销售人员。

BusinessWare 和 Sierra Atlantic 的 Application Networks 也使 Stratex Networks 能快速而有效地适应变化。“BusinessWare 让我们很快地与变化相适配，”琼斯说，“我们曾经特别担心，如何处理我们的 CA-MANMAN 系统和 Agile 之间的不一致。Automator 真不简单，它为你作很多的修改，但又不会让客户化程序影响到实际的应用系统。我们只要在应用系统内部完成所有这些改制，转换到 Oracle，再作些细小的改动，就转到 BusinessWare 了。”

Stratex Networks 接下来计划使用 BusinessWare 和 Sierra Atlantic 的 Application Networks 将 Siebel 和自己的 Oracle 应用系统集成，提供一个完整的订单履行流程。

“当一份订单确定后，我们希望它立即进入材料需求计划系统 (material requirement planning, MRP)，在这里可以使用我们的 CRM 系统对其追踪，通过 Oracle 将其递交，客户就可以在他要求的时间内得到订购的产品或服务。”琼斯说，“这又反过来让我们的销售人员在预测、掌握顾客互动和追循新的个案时得到更高的可视性。”

Stratex Networks 希望未来将 BusinessWare 的部署推广到其合作伙伴，建立 B2B 交易的关系。“我们正和现在的一些供应商接触，期待着将其扩展。我们认为长期来看，这种相互交易关系会带来巨大的回报，对在供应链中像我们这样的大厂商说来，将是至关重要的。”琼斯下结论说。

业务挑战/目标

- 集成各不相同的沿用系统，同时保留 Oracle 数据库的信息
- 订单履行流程的自动化，改进客户服务，方便订单改动，更快处理订单

-
- 通过不同系统集成的标准化，方便公司兼并和组织变动

解决方案

- 采用标准的企业应用系统，并加以集成，如用于后台办公室应用的 Oracle、用于生产的 Agile、用于订单管理的 Siebel 和用于顾客关系管理（CRM）的 Clarify。
- 将订单、客户、价格表和其他项目，与 BusinessWare 连接模型相集成，包括 RDBMS 连接器，servlet 源连接器，HTTP 连接器，电子邮件连接器和通道连接器。
- 凭借 BusinessWare 的连接器软件开发工具包（SDK）的能力，生成配合特定沿用系统的连接器。
- 采用 Sierra Atlantic 的 Application Networks 创建可更新、可维护、快速部署的集成方案。

结 果

- 处理客户订单的时间从长达两星期缩短到两天左右
- 不增加人员而优化了资源，提高了生产效率
- 缩短周期时间，降低运行费用，增加收益
- 形成快速、高效地适应变化的能力，不需要撰写程序改动应用系统
- 在全球范围内改进客户服务流程

专业人员的评价

“Vitria 的 BusinessWare 是我们见到的最成熟的产品。它不仅能连通我们当前系统中的大多数连接器，还让我们能快捷方便地为沿用的系统自行创建连接器。借助 Vitria 的 BusinessWare 和 Sierra Atlantic 的应用网络，我们的解决方案可谓是出类拔萃。我们现在看到，所有的关键业务系统全都整合成一体地工作，应该说，这是能做到的最好方案。”

Stratex Networks 解决方案部门首席信息官琼斯·李

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。
欢迎访问麒麟远创公司网站 www.qilinsoft.com。