

Bell Canada 采用 BPM 改进客户服务

Bell Canada 采用 BPM 改进客户服务

Bell Canada 沿用的宽带和 IP 订单处理软件跟不上顾客群体迅速增长的需求。在有些事例中，新来订单的处理时间竟然长达 60 天。大多数订单是人工处理的，效率低、花费昂贵，订单不能精确地追踪。结果，宽带的新订单被耽搁，甚至丢失了，已接的订单如有改动，更会引起延迟，Bell Canada 的顾客很不满意，这种状况开始影响到公司的最终利润数据。

挑战：改进宽带订单受理和开通

为保持自己的竞争力，Bell Canada 需要快速地改进其宽带订单受理和开通系统，这意味着公司必须加强现有的基础架构，还不能影响到客户服务。Bell Canada 认识到需要改变后端的体系架构，于是开始遴选满足自己需求的第三方方案。Vitria 公司的 BusinessWare 被证明是当然的选择，因为它能让 Bell Canada 将其跨系统的业务流程自动化，包括工业标准应用程序，以及为订单接入、订单管理和服务保障所开发的内部应用程序。

分阶段地推出，立竿见影的回报

出于很快改进内部和外部流程和系统的目的，Bell Canada 将其业务流程管理（BPM）初始计划分成 5 个阶段，计划以 24 个月的时间，借助 BusinessWare 的可扩展性来逐步改进服务。

计划的第一阶段着重于开发后台基础架构，将关键系统连结起来，并以 BPM 基本功能为基础，实现部分流程的自动化。第一阶段计划完成后，Bell Canada 做到了减少订单受理过程中的重复输入，增加了基于网络的，配有基本追踪功能的订单输入和订单管理。BPM 集成初始阶段使生产率提高 47 个百分点。

第二阶段则进一步集成宽带订单，增加工作流容量以进行更为灵活的订单追踪处理。Bell Canada 由此具备了提供自助服务的特质，包括首创的“按需选频宽”服

务，让顾客能对自己接受的在线 IP 服务进行改动。

BPM 的第三阶段则集中于报告系统。使用 Vitria 的数字仪表盘（Cockpit），能从 Vitria 基础架构提取到订单和开通服务程序所有各阶段的更多详情，提供绩效指标，使操作组能就容量、服务和人员的需求作出更明智的决定。这个阶段追加引入了集成宽带管理和 IP 服务管理的能力，使所有的宽带产品和服务都由新的 BusinessWare 基础架构来管理。

第四阶段增加了一个新的订单进入平台，并和原先的平台集成，提供了报告订单状态的中央资料来源。本阶段也增添了更多提高生产率的措施，包括直接路由的工作流工具，以及进一步提供顾客自助服务的能力。

最后阶段将把先前的所有服务升级、细化，使 Bell Canada 能容易地以更灵活、对客户更友好的方式，增加新的产品和服务。

自动化改进了顾客服务

16 个部门，15 位副总裁，涉及 14 个应用程序和数据库，Bell Canada 真需要重建它所有的业务流程，将它们纳入单一的系统，这样，公司才能够对人工流程实现自动化、监测其运行，并精确地追踪订单。Bell Canada 的任务是实现顾客订单的全程可视化，缩短搜索订单和锁定问题所需的时间。Bell Canada 借助 BusinessWare，把自己的系统整合在一起，现在，能够将数据汇聚入一个使用方便的实时系统。

“简而言之，有了 BusinessWare 和我们新体系架构的帮助，我们能够为顾客提供的服务质量显著提高，同时也使我们企业的金融状况最优化。”埃森说。Bell Canada 看到它的按时完成率提高了 7 个百分点，而优先处理订单从 20 个百分点降低到 6 个百分点。

Bell Canada 的 BPM 项目最大成功之一是为其虚拟私人网络（VPN）生产线精心打造了顾客自助式网络门户。使用 Vitria 将网络门户连结到订单跟踪和管理系统，顾客现在能通过 Bell Canada 网站，按需选定频宽，也能永久或暂时地改变自己的服务级别。订单通过牢靠的网络连接放置，被送到集线器，再从这里进入自动化的跟踪系统。订单一旦完成，会给顾客发送一份电子邮件来确认。到了该恢复顾客常规服务的时刻，环路被撤除，再给顾客发去一封确认邮件。订单处理程序的整合，也使排除故障变得容易些；如果顾客报告一个问题，系统有最近时刻的数据。

“世界上再没有其他人完成了这样的订单处理自动化程序，这使我们吃一惊，”埃森说。“我们起先真的不认为它能在我们原有的基础架构上，发挥如此强大的功能，但是现在你可以看到，顾客得到的好处是可观的。”

顾客签字 2 天内，新系统就能上线。许多人孜孜不倦地追求一种简易的方式，在方便时自行控制频宽，自行选择服务等级。Bell Canada 依托新系统，推出一小时完成的服务保证，而实际上，大多数变更在 2 分半钟内就能完成。要是变更没有自动完成，系统就发出出错报告，并让流程转由人工处理。

削减开支，改进订单处理过程

新的基础架构的关键部分是 Vitria 的“人员到流程”的能力，它将人工处理流程集成到 BPM workflows 中，并使用 Vitria 的数字仪表盘 Cockpit 来追踪、监测并报导。Vitria 创建了一个更为有效的后台架构，使 Bell Canada 实现了对处理一份订单需要的所有步骤的完全控制，从订单登录，直到订单完成。报告数据库跟踪所有的应用程序和流程，将手动处理出错减至最少，并提供对订单资料的实时访问。结果是实现了对订单处理和履行情况 360 度视角的观察。

“这使我们有了问题呈报机制，”埃森说。“以往可能要化一个半或两小时才能追到所有的相关订单在哪儿，但使用这个工具这只是几分钟的事。BusinessWare 立即能为我们节省时间，它的完整性也是令人惊讶的。”

有了 BusinessWare，Bell Canada 现在能通过图形化界面，实时跟踪订单，这让管理者对自己的工作有更多的真知灼见，帮助他们对流程再行组织，追求更高效率。Vitria 的绩效指标显示瓶颈在哪儿发生，哪些流程应该改进。这样，Bell Canada 的管理者不仅能跟上他们顾客的问题，而且还能预感到将来需要什么。Vitria BusinessWare 基础架构也作为第三方应用程序——如 Seibel 和 Remedy ARS，以及沿用的 DSL 订单及报告程序——的集成点。管理者还能监测负载，计划人员配置和资源分配，处理服务需求中预期的峰值点。

随着流程的不断改进，新功能的推出，监测将更为加强，以积累更多的信息，用于对订单周期时间和效率的进一步改进。

投资 BPM 的真实回报

尽管整个工程要到 2004 年才能完成，它的优越性已经随处可见：

- 订单周期时间从高达 60 天减少到 18 天。
- 一年中，订单量增加了 60 个百分点，而订单处理费用则减少 25 个百分点。
- 订单质量指标上升 158 个百分点。
- Bell Canada 的预期收益乐观，生产率估计比先前增加 300%。

“做到现在，我们对产品和服务收益的评价大大超越了工程开始时的估计，”埃森说。“我们现在做任何事情都快速，费用减少了，手动导致的出错被杜绝，同时保持着更大的订单处理容量。”

收益接踵而至。当 Bell Canada 增加消费者 DSL 订单处理时，多达 8 工作日量的订单积压，在应用程序上手的 7 小时内被全部完成。当 Bell Canada 将其当前的订单获取和履行机制扩展到新的业务领域，比如支持它沿用的障碍申告系统时，Vitria 将继续作为 Bell Canada 基础架构的一部分，且重要性日益增加。Bell Canada 同时计划在两个新的业务领域，即问题解决和网络库存管理中采用 BusinessWare，最终将一切都集成到单一的 BPM 基础架构。

Bell Canada 企业简介

作为加拿大因特网通讯领域的领头羊，Bell Canada 通过有线和无线连接，为居民和企业顾客提供语音和数据通讯，本地和长途电话服务，高速和无线因特网上网，IP 宽带服务，以及电子商务解决方案。

员工：43,700

营业额：200 亿美元

行业：电信

股票代码：Toronto, NYSE, SWX: BCE

区域：加拿大

业务挑战

- 没有负责管理端对端客户服务的小组
- 现有的程序是分立的，用人工处理的

-
- 许多应用程序各自独立地在运行
 - 分立的流程不可能加以监测
 - 各环节的服务程序相互牵联

产生效率

降低

- 订单周期从 30 至 60 天减到 18 天
- 对“按需选频宽”的前置时间从 48 小时减到 1 小时
- 处理费用减少 25%
- 企业 DSL 连接开通时间从 3 天减到“立即开通”

提高

- 订单处理量提高 60%
- 生产力提高 47%
- 省下的时间用于纠错、排除故障
- 缩短新产品和新服务的介绍推广时间
- 改进开支实效，增加利润
- 顾客满意度提高，自助订单处理时间平均仅 2.5 秒

专业人员的评价

Bell Canada 公司 IOM 业务解决方案工程师比尔·埃森：

“Vitria 被公认为业界领袖，电信领域的中流砥柱，他们在一个产品中提供了我们所要寻找产品的所有功能，甚至更多。”

“我们选择 Vitria 有许多原因，包括它使用方便，有能力处理复杂的订单管理程序，可扩展性，而最重要的是它的报告和追踪能力。”

“当我们把 BusinessWare 加到产品线时，我们当然指望它能够优化那些用得实在太久的系统。但这个产品的功能如此强大，对我们过程的改进如此大，是谁都没能估计到的。”

“BusinessWare 立竿见影地缩短了处理时间，它如此完整无瑕，令人惊讶。”

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。