

Telekommunikations **BSS/OSS** für die **lexsys AG**

Die nowhow solutions AG hat im Auftrag der lexsys AG ein Telekommunikations Business Support System (BSS) / Operations Support System (OSS) inklusive Webshop auf der Basis des Open Source ERP Frameworks Apache OFBiz realisiert. Die Lösung umfasst das Produkt-, Bestell- und Vertragsmanagement sowie automatisierte Provisionierungs- und Billingschnittstellen.

Kunde	lexsys AG
Branche	Telekommunikation
Projektstart	Juli 2006
Produktivsetzung	Erster Release Anfang September 2006 (Webshop); Fortlaufende Weiterentwicklung in kurzen Releasezyklen
Betrieb	Betriebsunterstützung und bedarfsgerechte Weiterentwicklung bis Juni 2008

Ausgangslage

Die nowhow solutions AG hat als Subakkordant der lexsys AG für einen Kunden aus dem Telekommunikationsumfeld eine BSS/OSS Lösung aufgebaut. Als Grundlage für die Lösung wurde das Apache OFBiz Framework eingesetzt und gezielt um kundenspezifische Funktionen erweitert.

Problemstellung

Die lexsys AG hatte den Zuschlag für die Erstellung eines BSS/OSS für ein Telekommunikationsunternehmen erhalten. In definierten, kurzen Releasezyklen musste das System kundengerecht aufgebaut und in Betrieb genommen werden. Parallel zu der Softwareentwicklung wurde auch die ganze Telekommunikationsinfrastruktur und die entsprechende Projekt/Betriebsorganisation des Telekommunikationsunternehmens aufgebaut.

Lösung

Das System beinhaltet eine zentrale Backoffice-Webanwendung auf der Basis des Open Source ERP Frameworks Apache OFBiz für die Abwicklung der verschiedenen Geschäftsprozesse. Parallel dazu wurde ein Ticketing-System auf der Basis von OTRS (Open Source Ticket Request System) für den Einsatz im Callcenter angebunden. Das gesamte System ist flexibel aufgebaut und kann dank vielfältigen Schnittstellen problemlos weitere Umsysteme anbinden. Die BSS/OSS Anwendung wurde in die folgenden Module unterteilt:

- **Webshop:** ermöglicht die Bestellabwicklung. Neukunden können erfasst werden und Bestellungen werden direkt an das Backoffice geleitet
- **Akteurverwaltung:** beinhaltet alle Akteure des BSS/OSS (Kunden, Lieferanten, interne Mitarbeiter)
- **Vertragsverwaltung:** beinhaltet die Basis zur Verrechnung wiederkehrender Kosten, Laufzeitprüfungen, Kündigungsprozess und mehr
- **Bestellungsverwaltung:** Verarbeitung des Inputs aus dem Webshop, Erfassen von neuen Bestellungen, Vergabe von individuellen Rabatten und viele weitere Features
- **Provisionierung der Produkte:** Freischalten der DSL und E-Mail Konten über die RADIUS und PLESK Server via BSS/OSS. Anbindung von VoIP und Mobilfunk Systemen für DSL-Kombi Angebote
- **Prozesse zur Verrechnung der Produkte (einmalige und wiederkehrende Gebühren):** Anbindung des Verrechnungssystemes TELERATE
- **Selbstadministration für die Endbenutzer:** Pflege von Namen, Adressen, etc.
- **Einfache Lagerverwaltung:** Führen der Bestände für die Aussenlager, Abbuchungen bei Bestellungenversand, Einbuchung bei Rücknahmen

Die Backoffice-Webanwendung als zentrale Komponente und Drehscheibe der Geschäftsprozesse verbindet dabei alle beteiligten Systeme.

Beitrag der nowhow solutions AG

Die nowhow solutions AG hat im Rahmen der Gesamtlösung das Ticketing-System und die komplette Backoffice-Applikation mit allen Schnittstellen zu den Umsystemen aufgebaut. Die Einführung und Schulung der Endbenutzer war auch Teil des Auftrages. Zudem wurde ein Knowhow-Transfer von den Mitarbeitern der nowhow solutions AG zu den Betriebssupportern der lexsys AG durchgeführt. Die Aufgaben waren vielschichtig und forderten breites Knowhow nicht nur in der Softwareentwicklung sondern auch im Projektmanagement eines grossen und integrierten Softwareprojektes. Bereiche in denen die nowhow solutions AG ihre langjährige Projekterfahrung einbringen konnte.

Mehrwert für den Kunden

Dank der raschen Umsetzung des Webshops war die Time to Market sehr kurz und die ersten Endkunden konnten bereits 2 Monate nach Beginn der Umsetzung Telekommunikationsdienstleistungen beziehen. Die Funktionalität der Backoffice-Applikation wurde auf die Prozesse des Kunden zugeschnitten und laufend erweitert. Der Einsatz von Open Source Komponenten reduzierte die Kosten für die Entwicklung und der Fokus konnte auf wichtige Funktionalität gesetzt werden.

Projekt Daten im Überblick:

Applikatorische Daten:

- Systembenutzer: ca. 30 Personen

Technische Daten:

- Applikation: Webapplikation auf der Basis von Apache OFBiz
Ticketing System auf Basis von OTRS
- Programmiersprache: Java und die OFBiz XML Notation für die Erstellung von Services und GUIs
- Datenbank: MySQL 5.1
- Server Betriebssystem: Solaris
- Schnittstellen: Anbindung Billingssystem; CDR-Import/Export zur Verrechnung der VoIP-Gespräche; Provisionierung der DSL-Produkte auf dem RADIUS-Server; Provisionierung der Email-Adressen auf Plesk System; Anbindung einer Schnittstelle für die Mobilfunkdaten von e-plus

Kundenstatement



Durch den Einsatz von Open Source Software konnte innert kürzester Zeit eine erste Version der Anwendung beim Kunden produktiv in Betrieb genommen werden. Die nowhow solutions AG hat uns dabei ganzheitlich unterstützt. Zu ihren Aufgaben gehörte unter anderem: Evaluation, Entwicklung, Anpassung und Installation von Software-Komponenten sowie Schulung der Anwender vor Ort. Dabei war die nowhow solutions AG während der gesamten Projektdauer ein kompetenter, flexibler und verlässlicher Partner.

Jürg Eberhart,

lexsys AG, Geschäftsführer, +41 (0)31 341 10 90, juerg.eberhart@lexsys.ch



Kontaktangaben

Markus Studer, nowhow solutions AG
markus.studer@nowhow.ch
Tel. (direkt) 031 380 00 64