

# GESTIÓN DE ÓRDENES DE SERVICIO EN TELCOS

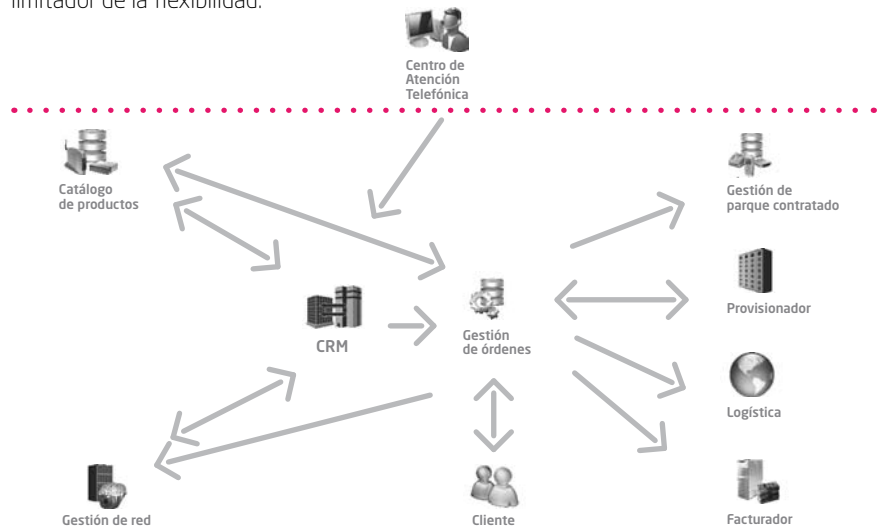
## Contratación y provisión

Indra y Oracle plantean en este prototipo cómo un enfoque SOA dentro del proceso global de contratación y provisión de servicios (ADSL, líneas de telefonía) puede dotar de mayor agilidad a las Telcos.

Se considera un proceso compuesto por las siguientes actividades:

1. Creación de cliente
2. Creación de expediente
3. Consulta de cobertura
4. Selección de productos
5. Lanzamiento del pedido
6. Gestión del contrato
7. Reserva de red
8. Cálculo de equipo
9. Provisión. Se realiza la provisión de los productos seleccionados
10. Logística
11. Facturación

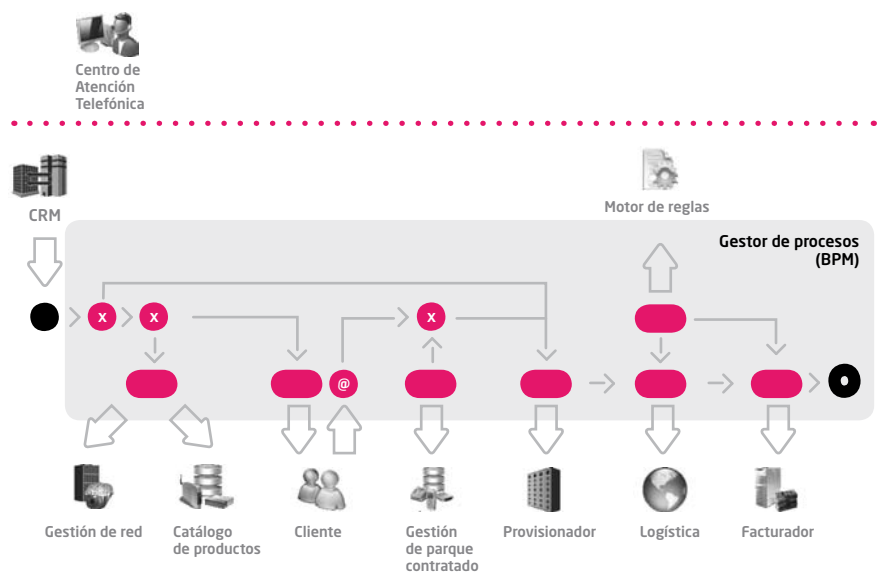
**Poca agilidad.** Antes de SOA, los sistemas mantienen la lógica de negocio estancada y distribuida en aplicaciones monolíticas. El gestor de órdenes se encarga de arbitrar y disparar la mayor parte de las tareas requeridas por los procesos, convirtiéndose en un elemento limitador de la flexibilidad.



## El enfoque SOA

Con el paradigma SOA, los servicios se comparten creando soluciones integradas. La sustitución del gestor de órdenes por un esquema arquitectural SOA proporciona simplicidad, flexibilidad y control global, lo que redundará en un mejor "time to market".

**En lugar del gestor de órdenes, una capa de procesos flexible proporciona orquestación sobre servicios de negocio reutilizables.**



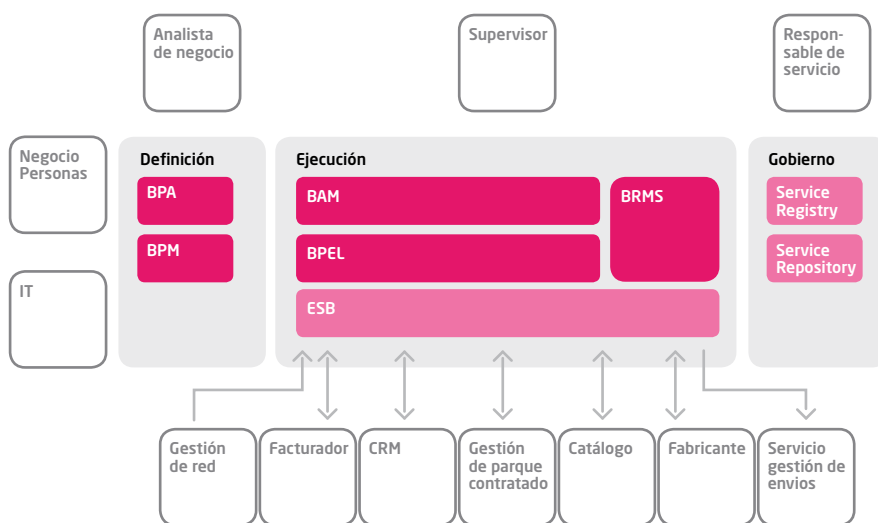
## Solución de arquitectura

La solución desarrollada en este prototipo ejerce los siguientes elementos en la arquitectura de referencia SOA que Indra plantea sobre la Oracle SOA Suite:

**BPA** (Modelado e implementación de procesos de negocio)  
 Modelado de procesos  
 Simulación de procesos  
 Integración de procesos con servicios de negocio  
 Documentación de procesos

**BPM** (Ejecución de procesos de negocio)  
 Conexión con partner links (ESB, WS, subprocesos)  
 Transformaciones de datos  
 Configuración de sensores BAM  
 Comunicación con motor de reglas  
 Configuración de tareas humanas y generación de formularios

**BAM y reglas de negocio**  
 (Monitorización y definición de reglas)  
 Creación de alertas a correo electrónico (eventos)  
 Creación de cuadro de mandos  
 Definición de reglas de negocio (promociones, etc.)



## Beneficios

### SOA aporta beneficios en todos los niveles

**Para el negocio**  
 Mayor alineación TI - Negocio

Mejora del "time to market" por el aumento de flexibilidad

Visión de principio a fin de los procesos de negocio, desaparición de los silos de información

**Para el departamento de TI**  
 Reutilización, evitando redundancia de funciones y riesgos tecnológicos

Operativas basadas en procesos de negocio, no aplicaciones

Utilización de estándares que posibilitan interoperabilidad y minimizan los riesgos de obsolescencia

**En el ciclo de vida**  
 Desarrollo facilitado mediante la orientación al modelado

Innovación combinacional: Creación de nuevos servicios a partir de la combinación de servicios existentes

Aproximación incremental a los desarrollos

**Para el usuario**  
 Los elementos de monitorización y control agregan conocimiento del servicio prestado

La eficiencia en los procesos y la adaptabilidad redundan en un aumento del grado de satisfacción