

The Accenture logo is displayed in white on a dark blue background. It features the word "accenture" in a lowercase, sans-serif font, with a white chevron symbol positioned above the letter 't'.

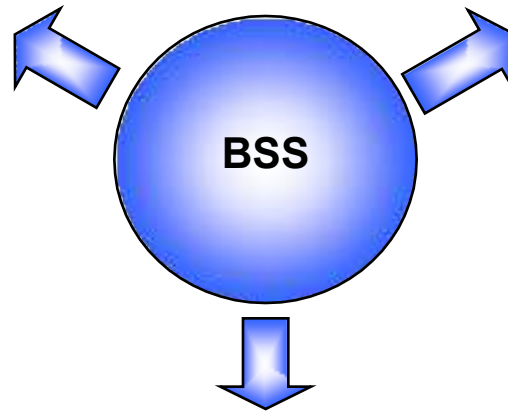
中国电信集团CTG-MBOSS BSS总体标准1.0

2005年

- BSS概述
- BSS指导思想及目标
- BSS业务功能框架
- BSS系统划分与部署
- BSS内部及外部衔接

业务支撑系统（BSS）是面向市场营销和客户效劳等企业前端的应用支撑平台，同时也是业务和财务等企业内部运营流程的重要一环。包含客户关系管理（CRM）、计费帐务、综合结算和营销分析四个主要应用。

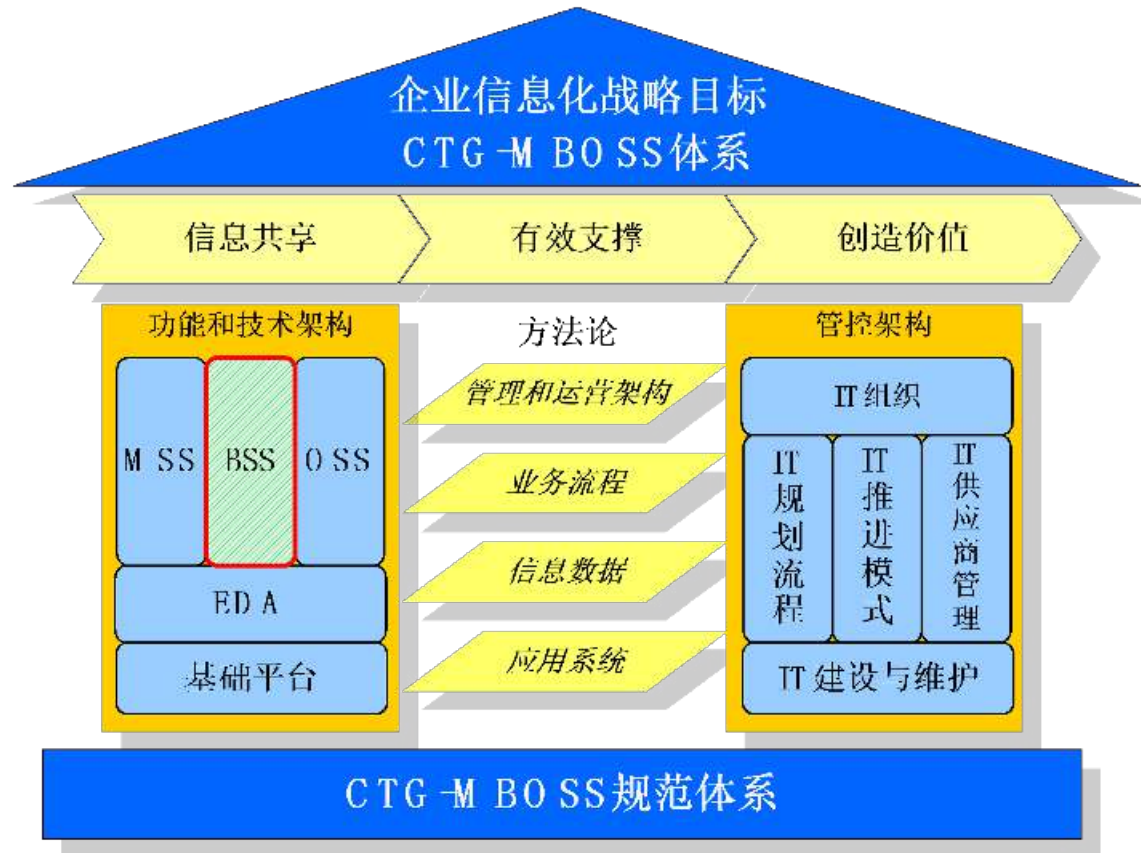
从覆盖的业务功能角度，BSS涉及4个核心应用：CRM，计费、结算和营销分析；其中CRM、计费帐务、综合结算是BSS的操作型应用，营销分析是BSS的分析型应用。



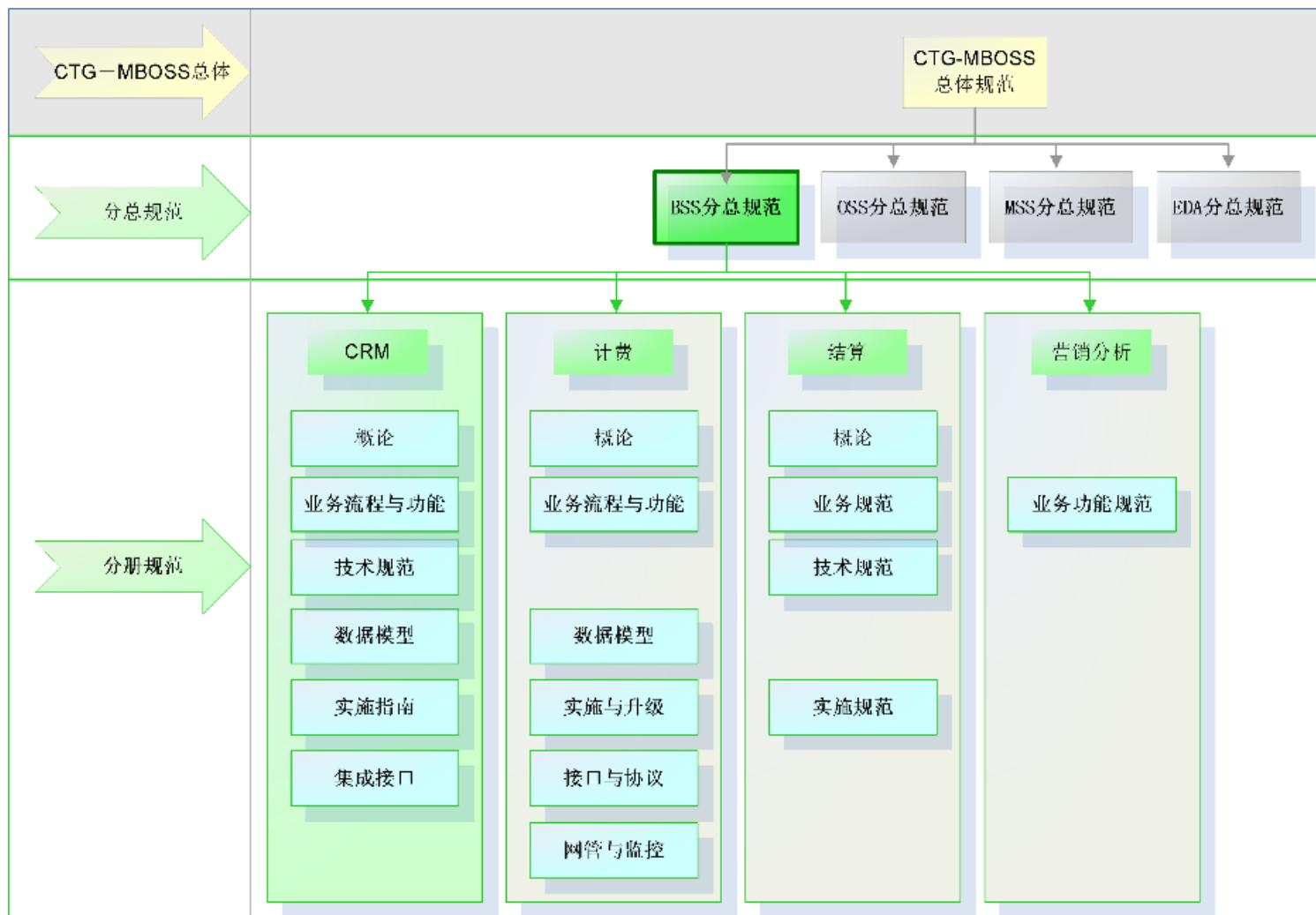
从覆盖的业务范围角度，通过上述四个应用的实现，BSS不仅能支撑中国电信固定、宽带、小灵通、增值等现有业务，还能支撑3G等新业务

从覆盖的业务流程角度，BSS主要覆盖了eTOM模型（由电信管理论坛TMF提出的扩展的电信运营模型）中客户关系管理层的运营支撑、效劳提供、效劳保障、效劳计费和产品生命周期管理局部

作为CTG-MBOSS功能与技术架构的重要组成局部，BSS主要面向市场营销和客户效劳，立足于设计一套符合中国电信现状的IT系统框架，最终实现“加强市场营销能力，提升客户体验，提高企业运营效率”的远景目标。



BSS标准体系为BSS系统的建设提供了统一的标准和标准



- BSS概述
- BSS指导思想及目标
- BSS业务功能框架
- BSS系统划分与部署
- BSS内部及外部衔接

以市场为导向

为了贯彻“市场制胜”的理念，**BSS**必须实现对市场营销和销售效劳的全程支持，支撑灵活的产品捆绑和定价策略，提高销售决策的效率和质量，以确保对市场的快速响应和灵活支撑。

以客户为中心

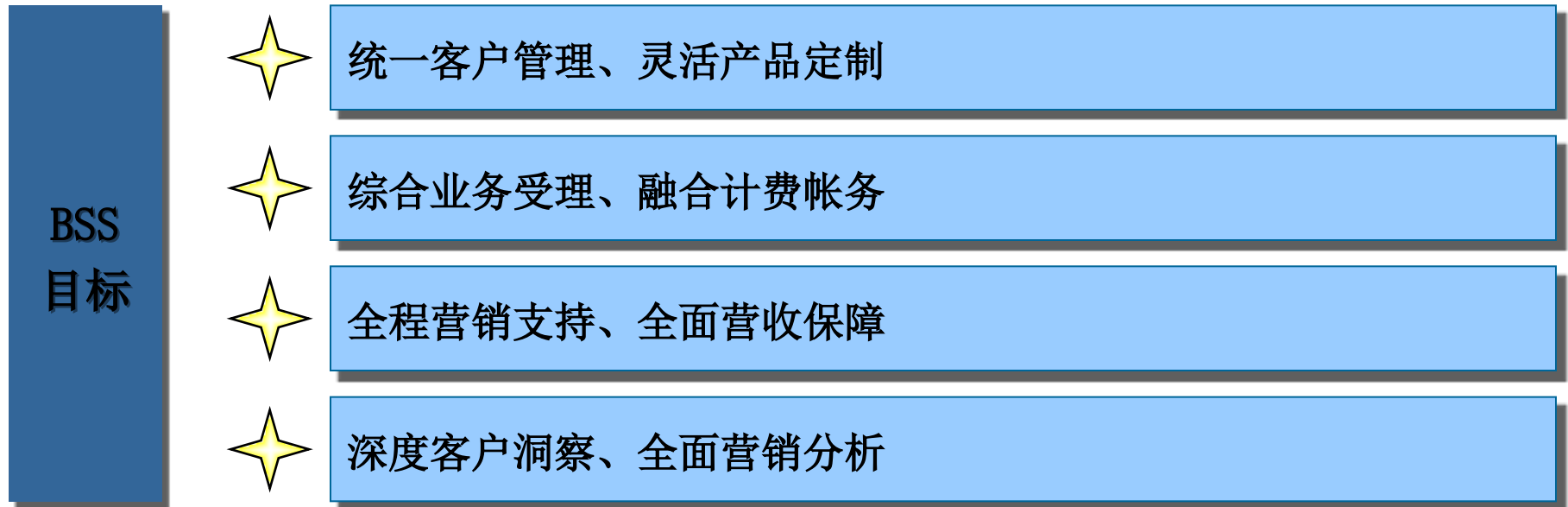
为了充分表达“客户为本”的企业核心价值观，作为直接面向客户的支撑平台，**BSS**必须实现对客户需求的全面分析、为不同客户群提供差异化的营销效劳，以到达提高客户满意度、深度挖掘客户价值的目的。

以效益为目标

为了实现“运营卓越”的目标，**BSS**必须的建设要从应用支撑方面提高企业的前端运营效率，一方面缩短销售周期，促进业务增长；另一方面，要通过优化营销本钱、保障业务收入，最终实现企业盈利能力的提升。

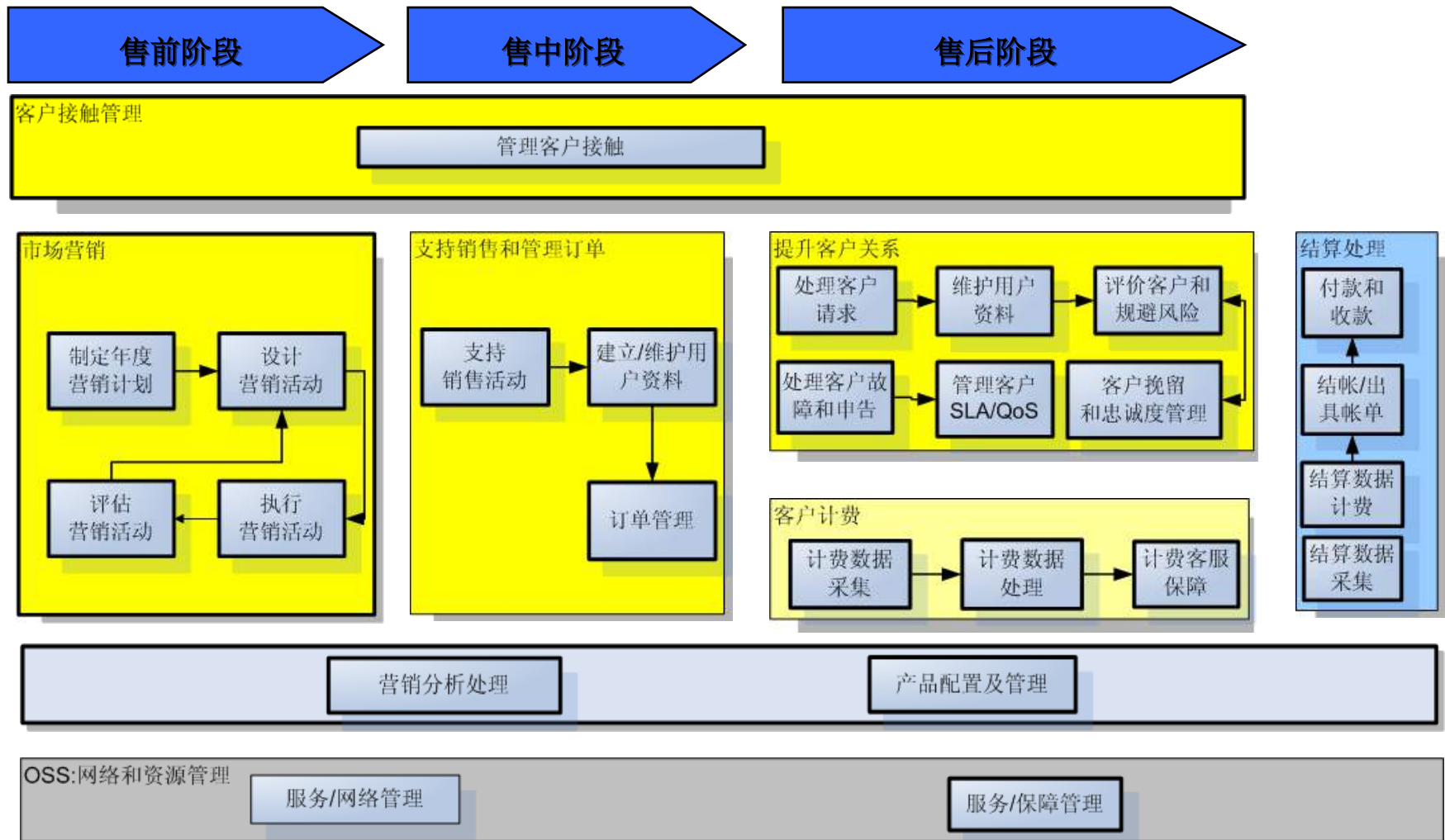
以产品为根底

为了满足“业务拓展”的要求，**BSS**必须能够快速支持产品的定制和新产品的推出，**BSS**能够通过对产品目录的统一管理和产品和套餐配置的灵活支持，不断满足客户及市场拓展的要求，真正成为市场营销提供有利的“武器”。

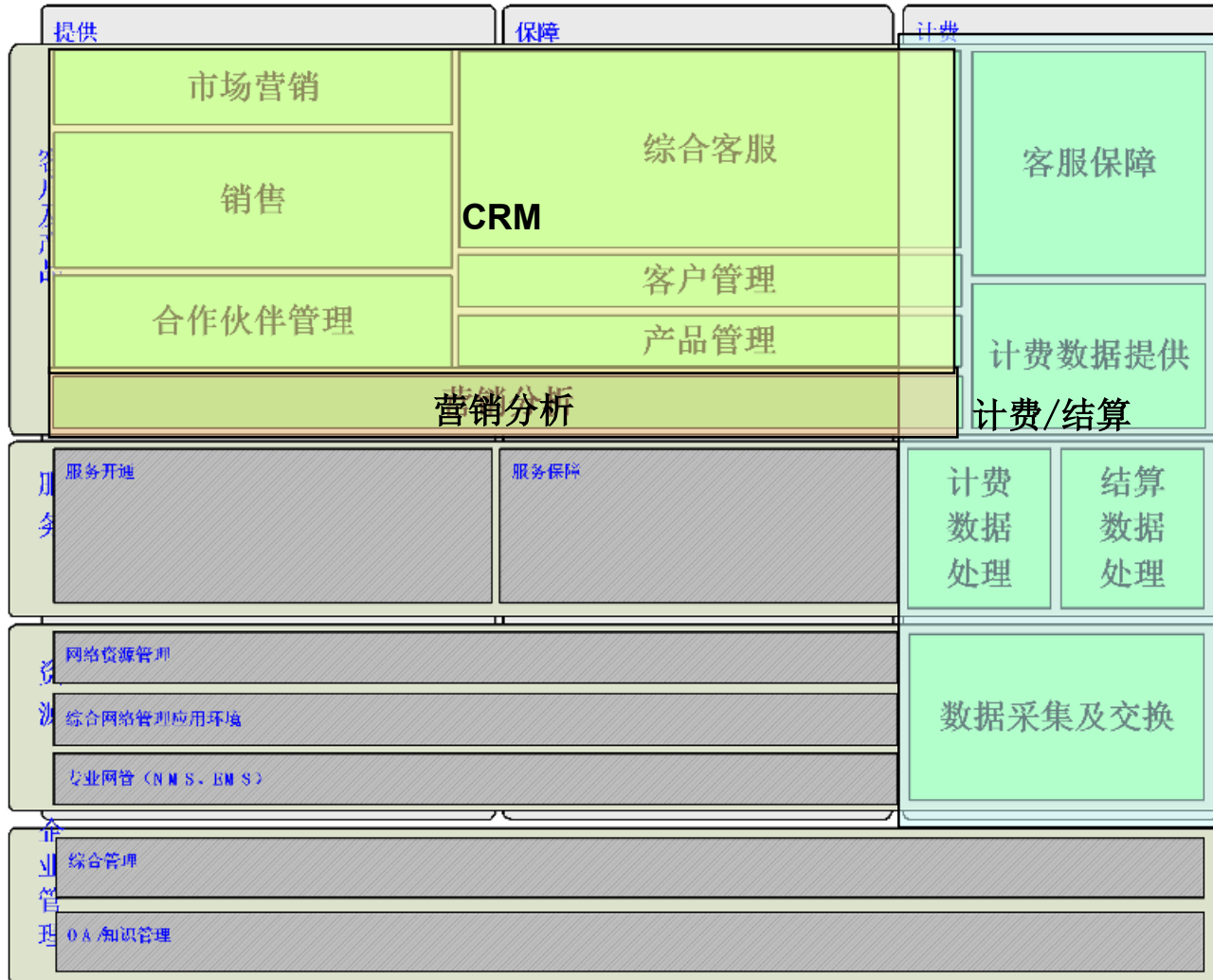


- BSS概述
- BSS指导思想及目标
- BSS业务功能框架
- BSS系统划分与部署
- BSS内部及外部衔接
- BSS实施
- 讨论

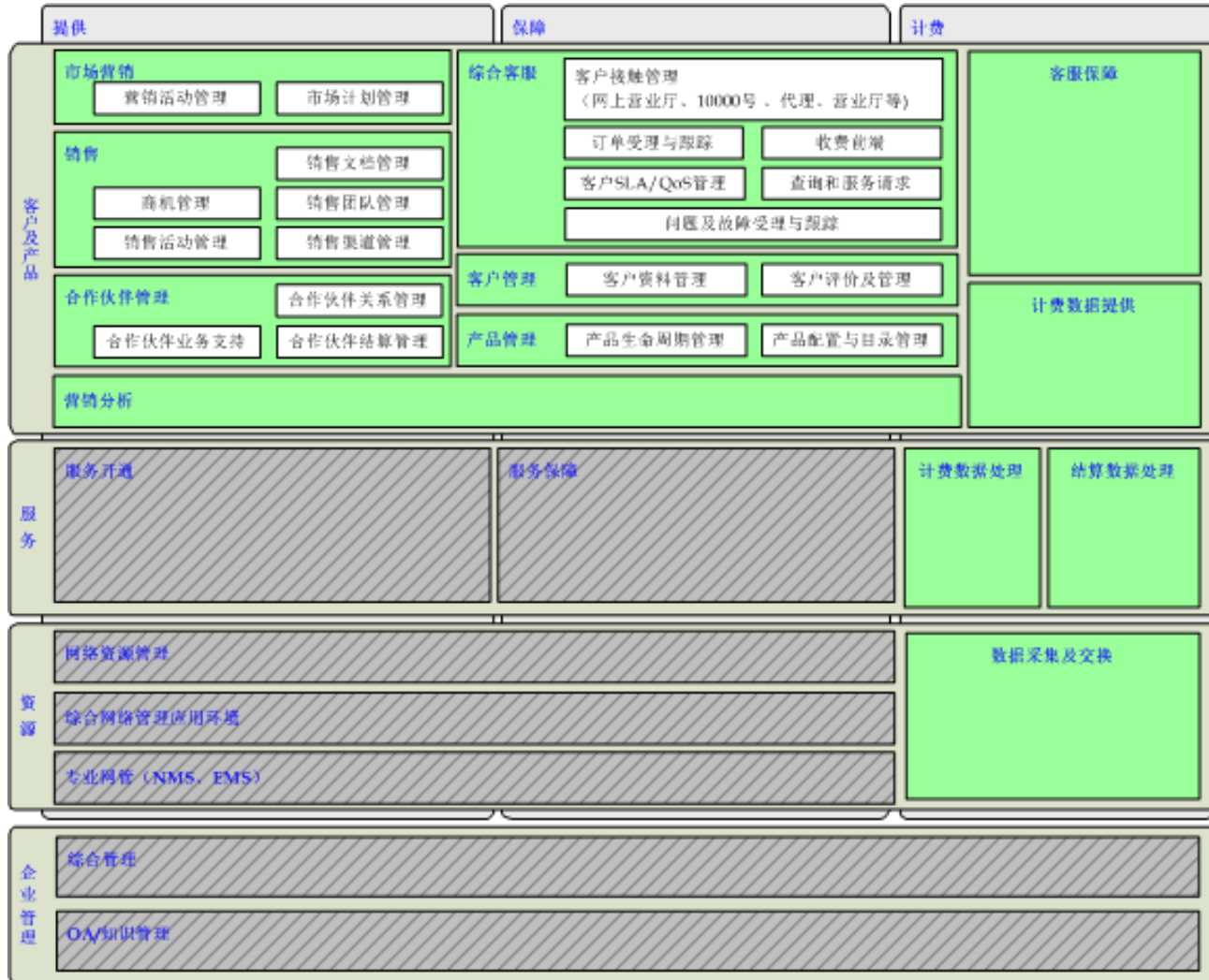
BSS作为前端的业务支撑平台，将对整个销售周期的各个环节提供支撑



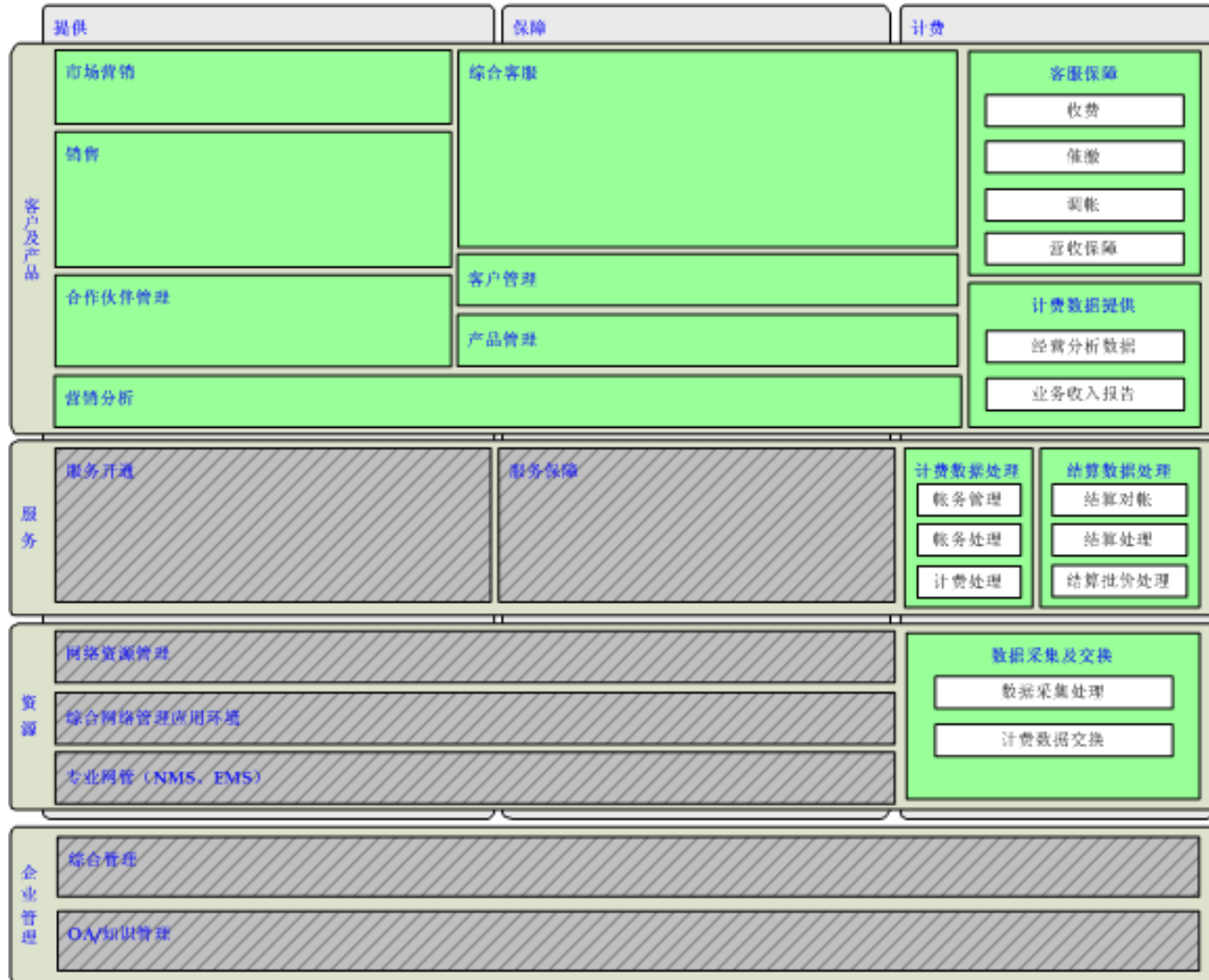
CRM、计费、结算和营销分析四个系统构成BSS的系统内容



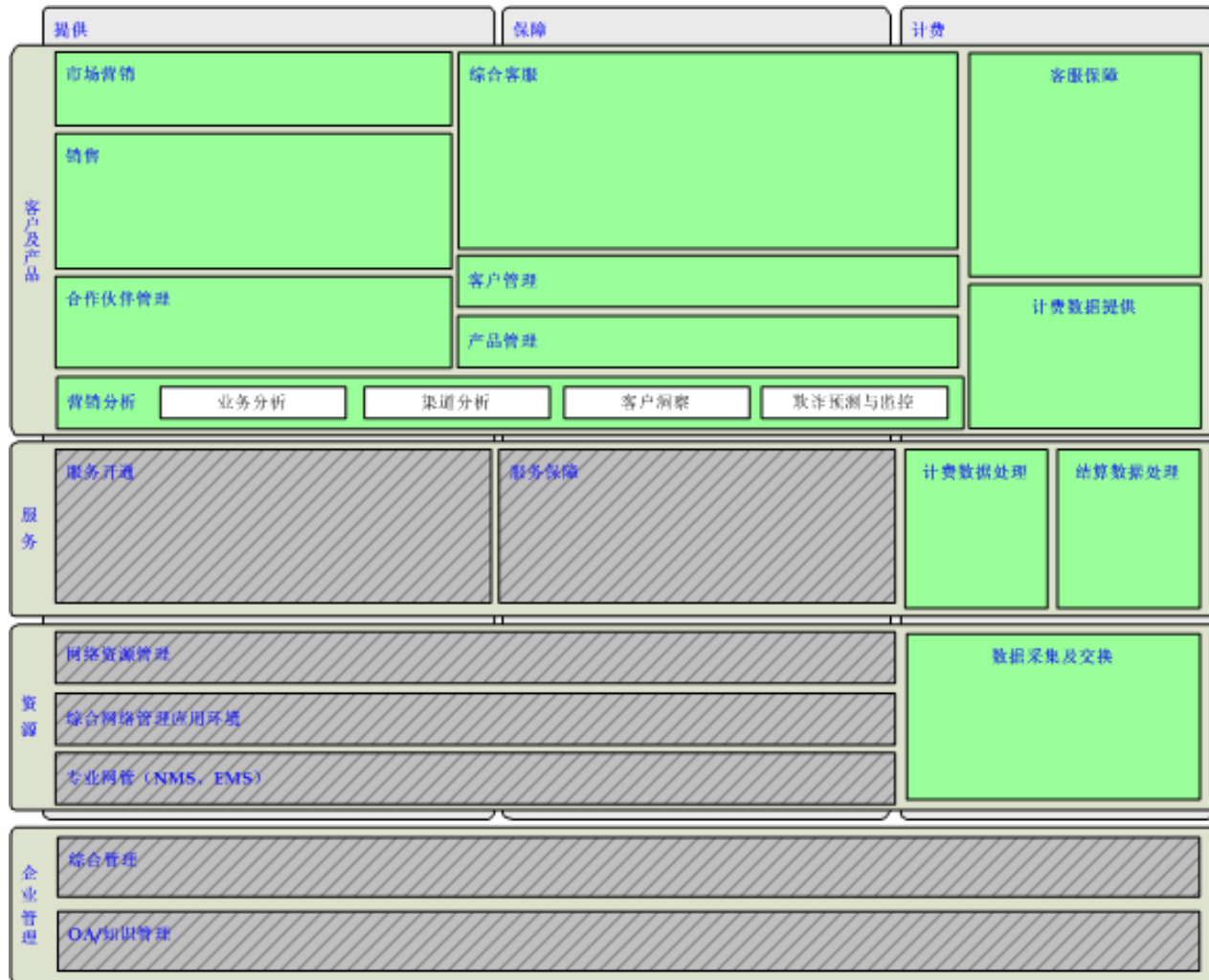
CRM局部包括市场营销、销售、合作伙伴管理、综合客服、客户管理和产品管理几个大的功能域



计费 / 结算局部包括客服保障、计费数据提供、计费数据处理、结算数据处理和数据采集及交换几个大的功能域

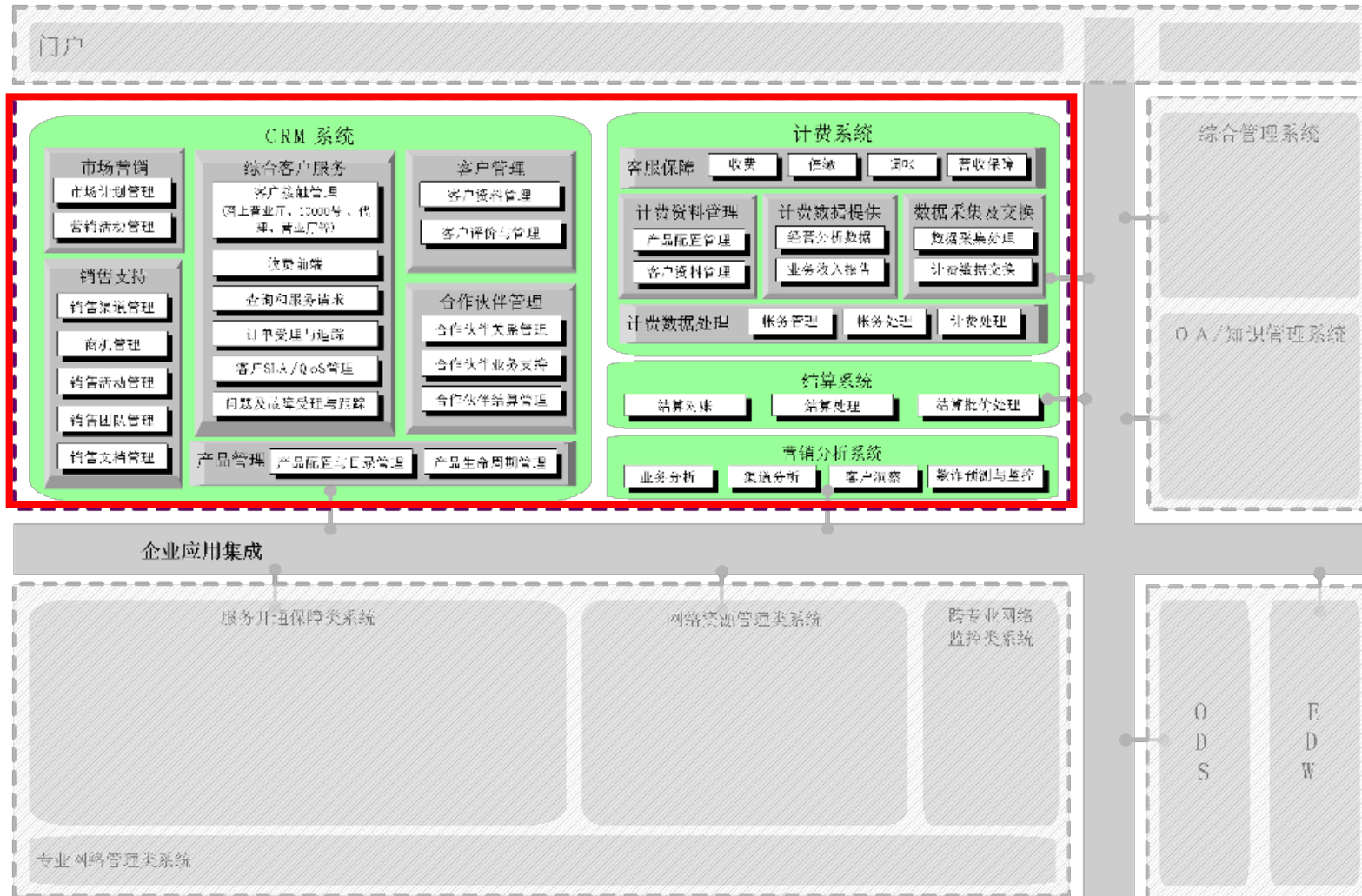


营销分析局部包括业务分析、渠道分析、客户洞察和欺诈预测与监控三局部功能

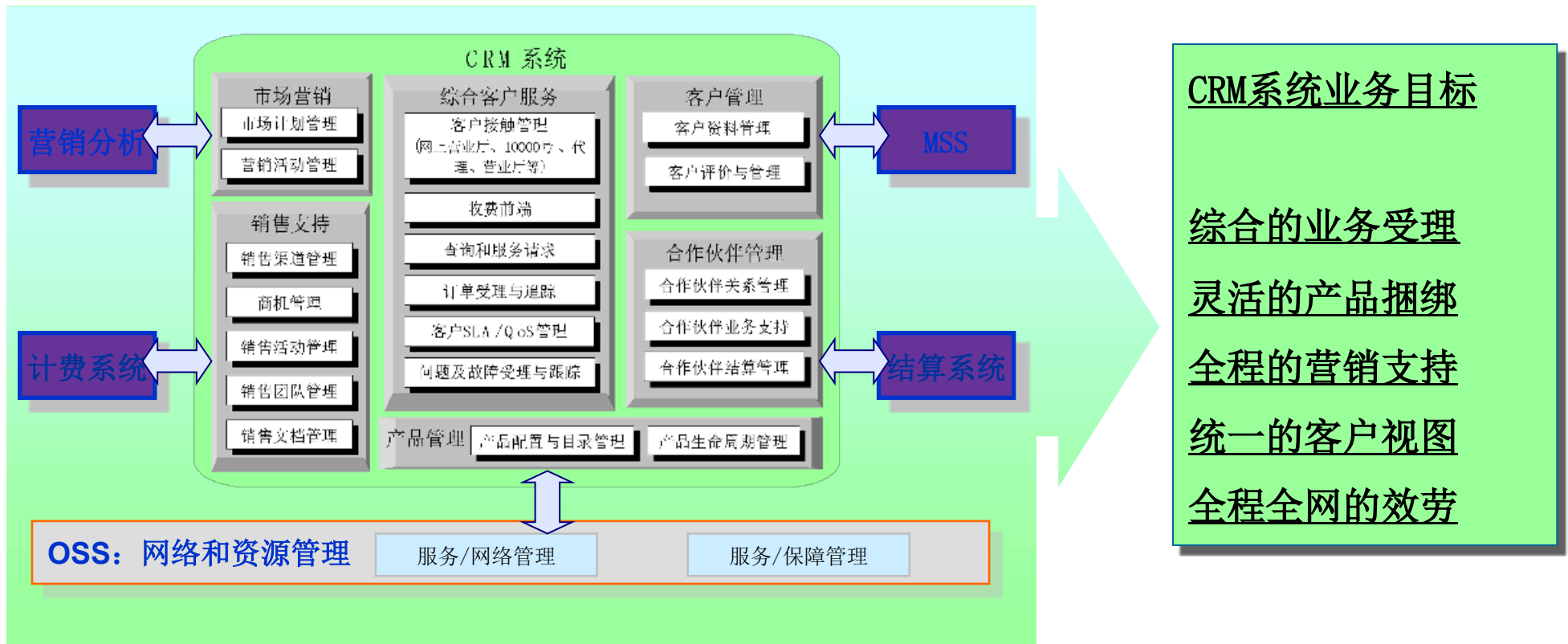


- BSS概述
- BSS指导思想及目标
- BSS业务功能框架
- BSS系统划分与部署
- BSS内部及外部衔接

BSS由客户关系管理(CRM)、计费帐务、综合结算和营销分析四个核心系统组成。

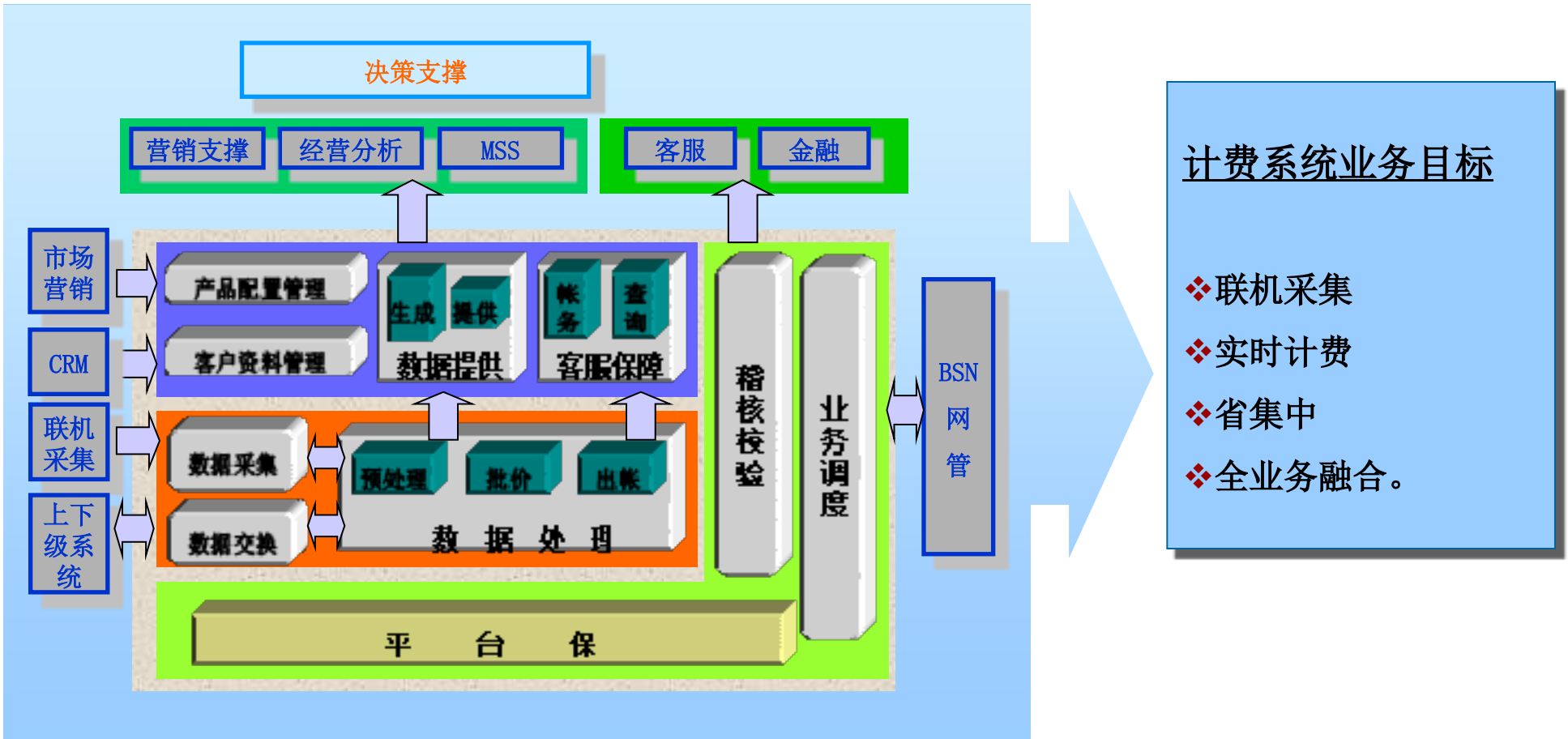


CRM系统包括市场营销、销售支持、产品管理、综合客户效劳、客户管理和合作伙伴管理等重要的功能模块。

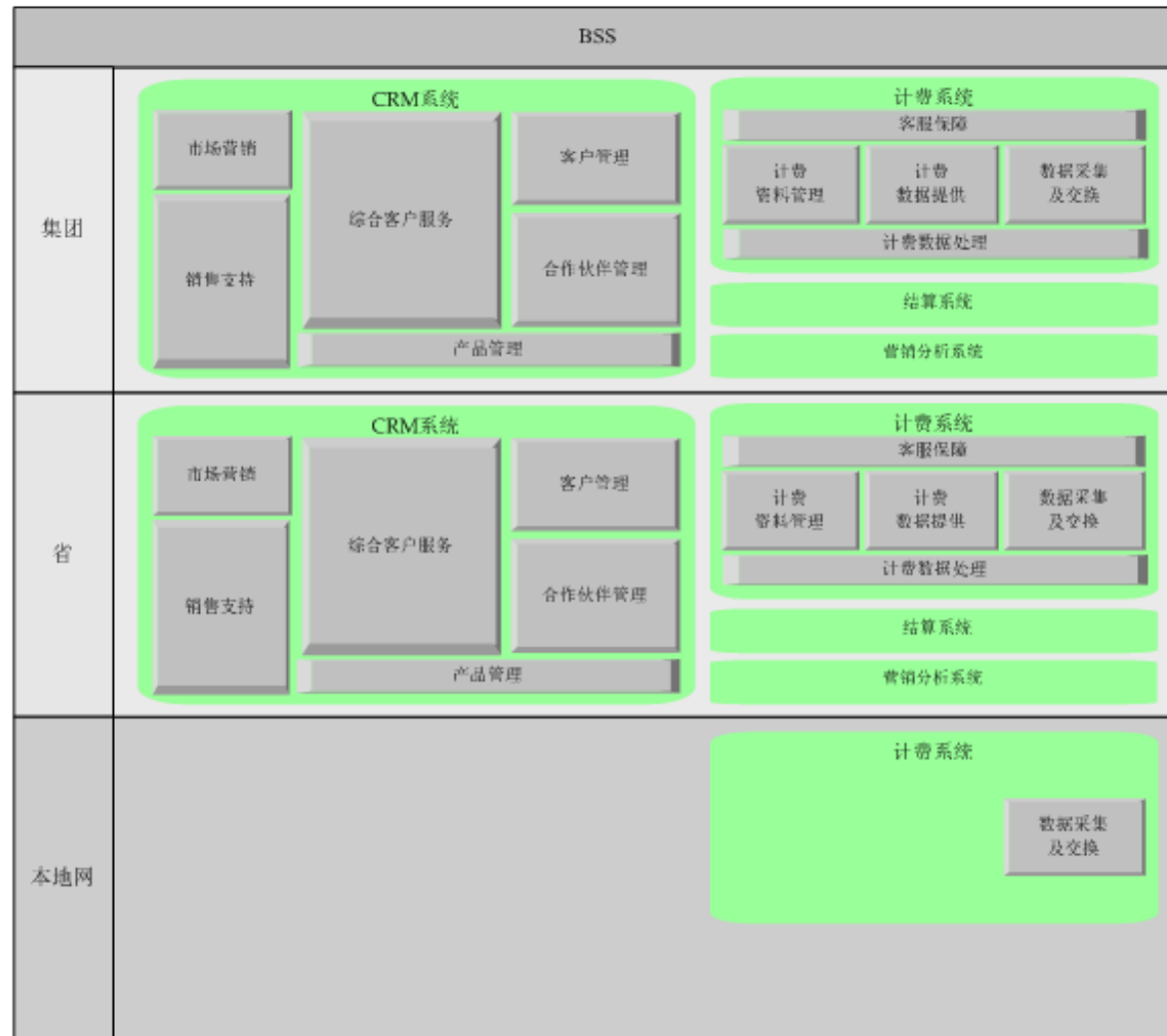


计费系统目标架构

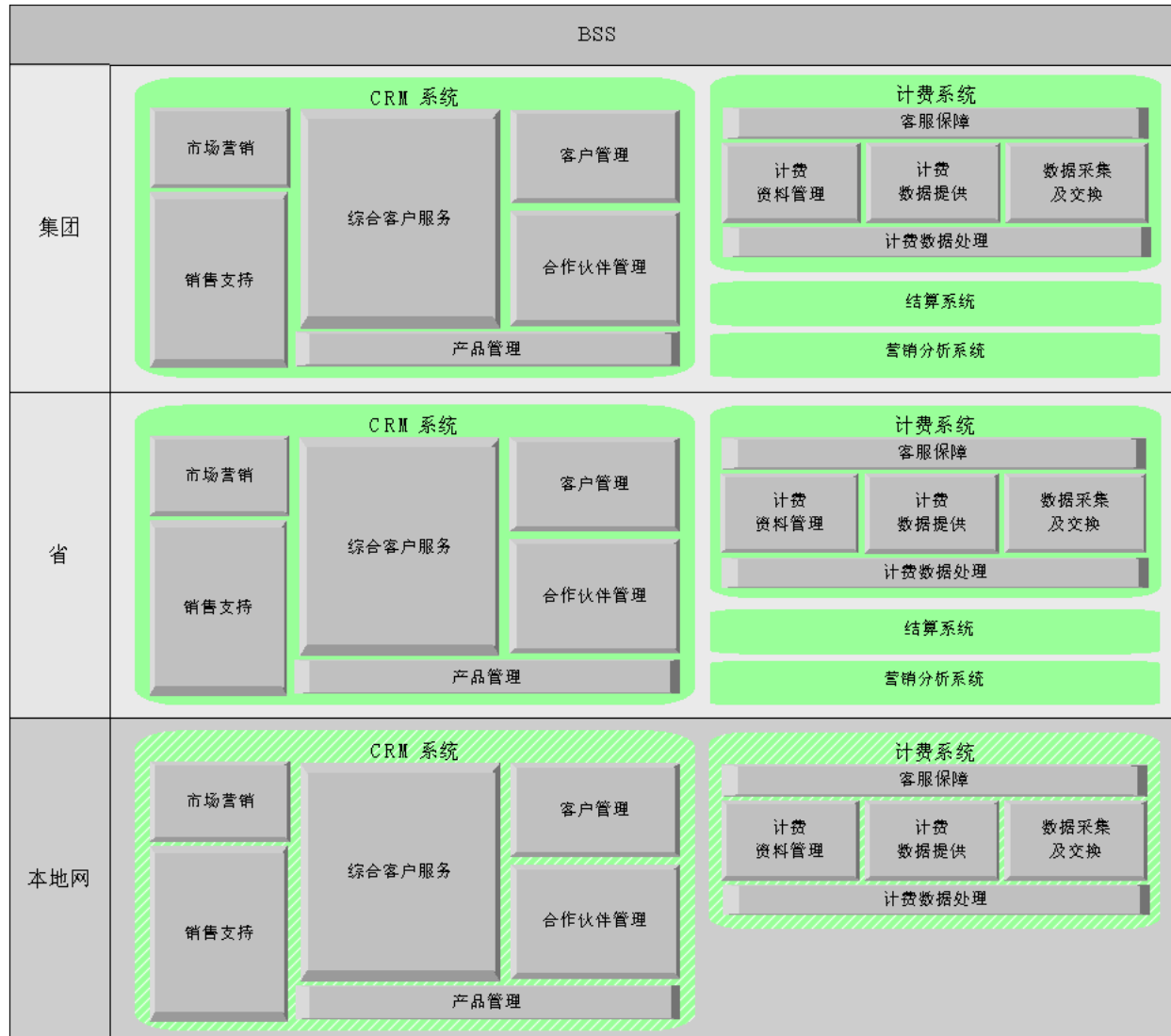
计费系统中包括数据采集与交换、计费数据处理、计费数据提供、客服保障等关键功能模块



BSS系统部署的目标为集团、省的二级部署方式。但在各省的部署过程中，可以结合具体情况分步实施。



BSS的三级部署方式主要适用于业务量很大的省份，作为未来两级部署的过渡方式。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/956235011155010145>