

<<电信收入保障手册>>

图书基本信息

书名：<<电信收入保障手册>>

13位ISBN编号：9787115226549

10位ISBN编号：7115226547

出版时间：2010-5

出版单位：人民邮电出版社

作者：（美）马蒂森 著，江勇 译

页数：305

译者：江勇

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<电信收入保障手册>>

前言

收入保障已成为近年来电信运营商的热门话题。

在过去相当长的一段时间里，营业收入流失的现象在电信行业看来，尽管是不利的，却也无法避免。有研究报告在综合考虑不同业务类别、地域、运营商类别以及其他因素之后，评估各运营商的营业收入流失程度在3%~15%。

营业收入流失的原因很多，如网络开通出错、使用错误的结算方法、结算错误、计费和其他系统互联方面的差错、数据丢失、话单的损坏、支撑系统不配套以及人工出错等。

要想完全消除所有的营业收入流失是不可能的。

因此，运营商必须认识到多少会有一些营业收入流失，重要的问题是确定能够接受的流失程度以及如何改进运营支撑系统，把流失的影响降到最小。

有效的收入保障措施必须保证各种运营支撑系统乃至整个运营流程和数据的完整。

有效的收入保障措施必须对网络资源、业务、客户和收入之间的关系以及各运营流程之间的关系进行分析，从而使运营商能够发现产生营业收入流失和低效率运营的原因。

收入保障流程要求负责收入保障的经理和财务总监利用管理层赋予的职权对营业收入流失进行跟踪、排查、量化和补救，并及早提交结果报告。

对收入保障和整个通信行业而言，怎样从被动地解决不断出现的问题，逐渐转向主动地预防问题的发生，这是一个重大的挑战。

电信管理论坛（TMF）作为行业内主导机构，考虑到整个行业的需求，一直努力推动收入保障工作并将其纳入新一代运营系统和软件（New Generation Operation System and Software，NGOSS）的体系。

该体系定义了业务流程以及通信行业运营支撑系统和业务支撑系统的信息结构（SID）单元。

通过创建一个事实上的标准（参见电信管理论坛TR131的报告），电信管理论坛在收入保障领域内的影响已经超出了其本身的范围，并对电信运营商、服务提供商、咨询商和系统供应商提供了有益的帮助。

<<电信收入保障手册>>

内容概要

在过去相当长的一段时间里，电信行业营业收入流失的现象一直无法避免，收入保障问题面临巨大挑战。

本书揭示了营业收入流失的诸多原因，包括网络开通出错、使用错误的结算方法、结算错误、计费和其他系统互联方面差错、数据丢失、话单的损坏、支撑系统不配套以及人工出错等，并通过现实中各方面的大量事例详细介绍了收入保障的基本理论，从而把收入保障理论与实践推向了市场，起到了里程碑的作用。

本书资料丰富，启发性强，不仅为电信运营商、服务提供商、咨询商和系统供应商提供了有益的帮助，也适合相关的研究人员和高校相关专业师生阅读。

<<电信收入保障手册>>

作者简介

<<电信收入保障手册>>

书籍目录

第一部分 入门 第1章 收入保障的重要性 第2章 收入保障范围和收入保障标识 第3章 收入保障目标和方法 第4章 核心收入保障功能和活动 第5章 收入保障责任范围模式 第6章 收入保障运营 第二部分 确定优先级与合理性 第7章 收入保障活动合理性 第8章 收入保障成本核算 第9章 收入流失图解和噪声分析 第10章 确定战术性收入保障的优先级 第11章 收入保障自动化 第三部分 启动收入保障计划 第12章 启动收入保障计划 第13章 收入保障能力评估框架 第14章 机会图 第15章 实施途径 第16章 购买和安装收入保障系统 第17章 聘请顾问 第18章 对传统收入保障计划的研究 第19章 建立收入保障部门 第20章 流程再造、六西格玛与收入保障 第四部分 收入保障运营 第21章 监控与报告 第22章 基线报告 第23章 调查与探查 第24章 审计功能 第五部分 收入保障系统 第25章 收入保障系统开发 第26章 收入保障系统架构设计 第27章 专用的收入保障系统 第28章 集成构建模块 第六部分 概论 第29章 概论 附录 附录1 电信运营商收入保障案例研究 附录2 电信收入保障缩略语

<<电信收入保障手册>>

章节摘录

插图：收入保障标识在复杂的环境中，找到一个恰当且易于理解的定义，使人们能够达成共识，并就此问题与同行进行交流是很重要的。

谈到收入保障，可能涉及数百个计算机系统、几百万字节的数据、几十个部门和几千种不同的观念。因此，了解收入保障的界限范围尤为重要。

如果说用语言来描述太过复杂，不宜于进行交流，那么我们就使用其他方式来进行定义，即创建标识。

标识是一个简单的物理符号，它使我们可以针对主题进行总结和交流。

标识可以定义收入保障领域的广度和深度。

因此，我的首要目标是创建这种标识。

eTOM的作用要为某个对象提供标准的定义，最好是找到一些标准机构，采用他们的定义。

目前（2004年），还不存在收入保障标准机构（至少还没有一家获得行业主流的认可），这种情况迫使我自己要发挥创造性，而且要寻找能够为此课题提供线索的电信标准机构。

对于我来说，最佳选择是知名且得到业界认可的电信管理论坛（PFele Man-agement Foraam，TMF）。电信管理论坛是一个与国际电信联盟有关的标准组织机构，它在全世界被认为是最接近于电信标准的机构。

许多年以前，电信管理论坛建立了一个模型，被称为是增强的电信运营管理图（eTOM）。

此图试图为人们提供模板和指南，从而使人们更好地了解电信运营商各部门之间是如何协作及相互影响的（见图2.1）。

eTOM包含了数据模型集合、过程模型集合和总体概念性框架等内容。

<<电信收入保障手册>>

编辑推荐

《电信收入保障手册》：电信行业营业收入的流失长期以来一直困扰着电信运营商、服务提供商、咨询商、系统供应商和集成商，如网络开通延迟、结算偏差、活单丢失以及业务流程差错等。

据研究报告估计，运营商营业收入流失的程度在3%到15%之间。

尽管营业收入流失的原因很多，如果能采取有效的收入保障措施，改进运营支撑系统，就可以把流失的影响降到最小。

我国的电信市场是全球发展最快的电信市场之一，在营业收入管理和保障方面同样面临着巨大而独特的挑战，怎样从被动地解决不断出现的问题，逐渐转向上动地预防问题的发生，《电信收入保障手册》给出了答案。

<<电信收入保障手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>