

整合計費方案 — 打造全方位業務核心競爭力

近幾年來，全球電信業正在經歷重大的整合變革。原本各自獨立的固網及行動系統業者已經開始整合，新興的 3G 網路也尋求與龐大的 2G 網路合作，共同展開服務行銷。在這樣的大趨勢前，系統業者正面臨著來自業務開發、計費等諸多環節的挑戰及龐大的工作量。

有「中東 Vodafone」稱譽的電信系統業者 Etisalat，也曾經遇到過類似的難題。但在易利信的幫助下，Etisalat 最終建立了多種業務、服務產品整合的計費系統，強力支撐該公司的業務拓展。

以統一平台應對混合業務模式

位於阿拉伯聯合大公國的電信系統業者 Etisalat，負責管理經營中東、非洲地區的多家電信公司，曾被英國「財經時報」評為 500 大企業。早在 2003 年時，Etisalat 就推出了 3G 服務，並於 2007 年進入埃及電信服務市場。當時埃及行動電話用戶中 93% 是預付費用戶，Etisalat 為這些用戶提供 2G、3G 混合業務。複雜的用戶群體與多樣的混合業務提供模式，使得 Etisalat 在埃及面臨著非常複雜的計費問題。

針對 Etisalat 的具體業務要求，易利信提供了一套完整的整合計費方案，能夠對所有用戶提供同樣的服務。Etisalat 的整合計費方案，分為業務層和計費控制層，業務層採用了被易利信收購的 LHS 公司解決方案，主要處理產品、客戶的定義、訂單管理、帳務系統等；計費控制層採用了易利信的計費系統、多業務開通系統與採集預處理系統，主要處理網元開通、會話控制、採集預處理等流程。易利信還承擔了主要系統整合任務。

現在，無論 Etisalat 用戶是來自 2G 網路還是 3G 網路、預付或是後付費，都由同一套計費系統進行識別及處理，用戶所看到的介面也完全相同。例如，不分用戶類型，都能使用視訊通話、視訊會議、簡訊及多媒體簡訊、瀏覽網頁、串流媒體、鈴聲等功能，讓預付費用戶也能享用高階服務，在吸引用戶的同時，既增加了系統業者的收入，也為傳統意義上的高階服務培養了用戶族群。對於 Etisalat 來說，整合計費方案不但大大加快了系統的建設進度，在投入商用之後，計費、維護工作也變得輕鬆簡單了許多，而且還擁有用戶消費金額控制、信用控制等多種風險管理措施，不但降低了用戶和系統業者雙方的財務風險，同時也提高了用戶忠誠度。

整合計費承擔重要責任

在經歷了長時間的發展之後，系統業者所面臨的挑戰也越來越多。建一套網路就開發一種支援平台，推出一項新服務品牌就要配置一種計費系統，不同網路、不同服務品牌之間的資源無法共用，促銷手段也只能各行其是。電信業務重組之後，問題將變得更加複雜了，不但有多種業務、多個品牌需要整合，還有規模龐大的固網和行動網路有待合併。佔據絕對優勢的系統業者，可以暫時不去考慮整合問題，但重組之後依然弱勢的系統業者，卻只能透過整合來取得競爭力。這將為整合計費方案，提供了廣大的市場空間。

易利信認為，整合計費方案不能只是將多個計費平台歸屬到一個平台上，還應該為系統業者考慮到更多的實際問題。現在每天都有新的業務、應用被開發出來投入市場，如何讓用戶很快喜歡上這些產品，並且選擇購買這些產品？最好的辦法，當然是適時提出具有吸引力的價格，或者推出促銷措施。以視訊通話為例，可以根據網路使用情況，即時提供優惠價格；用戶在使用一定次數或時間之後，業者可以通知用戶下次的視訊通話資費將能夠得到優惠。透過這些措施，將會顯著提升用戶的忠誠度。

另外，系統業者的計費系統中，需要考慮到與合作夥伴之間的協議及獲益分配等問題。實現整合計費方案之後，無論是何種計費原則，都應該保證各方都能由自身在整個價值鏈中的貢獻，而得到對應的收益。同時為了避免潛在的風險，整合計費還應該有即時的信用控制機制，無論是預付用戶還是後付費用戶，當其消費金額達到其信用級別時，系統都能及時採取措施防止信用透支，從而降低系統業者及其合作夥伴的收入損失風險。

最後，隨著系統業者的業務重心由語音向資料轉移，以及通信技術的進步。簡單地把用戶分成預付及後付費、語音與寬頻等模式，已經不再適用。事實證明，不同種類的用戶實際上在消費需求、行為習慣等方面的差別很小，更加可靠的分類方法，應該是根據用戶的實際消費金額和行為模式等資料來進行分類，在這個基礎上展開更有目標的行銷活動。

綜合來說，現代企業經營講究以客戶為中心，易利信認為在計費系統領域，就應該是以帳戶為中心，不能人為化地將帳戶限制在諸多規定之中，應該授與帳戶充分的自由。行銷策略、風險控制等措施，也應以帳戶為中心展開行動。

商用經驗積累優秀方案

關於整合即時計費，易利信在全球已經有了不少商用案例。Etisalat 就是其中之一，它在埃及、中東、北非地區，已經成功對多樣用戶開展 2G、3G 混合業務，

全面展示了易利信整合計費方案，能夠應對複雜業務環境的能力與水準。

對於 2G、2.5G 網路，易利信整合計費方案的主要貢獻，是完全實現了預付及後付費業務的整合。在傳統的計費模式中，預付用戶由專門的智慧網系統來加以維護，後付費通常則是以專門的 BOSS 系統。這樣人為的分別，將導致門號可攜、轉換業務品牌變得極為複雜，而且各個業務品牌都只能使用指定的號段。同時，因為擔心缺乏擔保的預付用戶透支使用資料服務，不得限制用戶可以享用的服務種類。

對此，易利信整合計費方案的對策是，將兩種用戶統一導入評估分析系統，透過設定不同的判斷條件，分析用戶的消費情況，發現有透支風險或預付費用即將耗盡的用戶，系統會提出進行統一監控。以前系統業者對於後付費用戶是不設限的，易利信整合計費方案則是為此提供了一套可行的信用控制機制，幫助系統業者控制收入風險。此外，由於用戶都在同一套計費系統中，因此無論是預付費還是後付費用戶，都可以使用系統業者提供的所有服務，大幅擴展新服務的用戶群體。

進入 3G 時代，用戶可以選擇的業務更多了，比如視訊通話，實際上是在同時使用語音和視訊傳輸，就是人們常說的整合服務。系統業者如果想大力推廣這些新興服務，可以推出混合套餐，或者贈送一些其他服務專案等。傳統的計費系統很難處理這些靈活的套裝、優惠等措施，易利信整合計費方案透過設立分級帳戶，以即時管理主帳戶、子帳戶等形式，為 3G 時代的產品套裝方案、優惠促銷等提供了非常靈活的環境。