

NeOSS 현장작업관리시스템에서 현장정보관리체계에 관한 연구

*이석배, **이동철, ***한승희, ****최신호
*KT 네트워크기술연구소
*sblee1@kt.co.kr,

A study on the field information management of NeOSS-WM

*Seok-Bae Lee, **Dong-Chul Lee, ***Seung-Hee Han, ****Shin-Ho Choi
*KT Network Technology Lab.

요 약

본 논문은, PSTN /매가패스 및 전용회선에 대한 서비스 개통, A/S 를 위해 현장에 출동하여 작업을 수행하고, 이에 대한 작업 및 작업자를 통합 관리하기 위한 KT 의 NeOSS 현장작업관리시스템에 있어서, PDA 를 통해 수집되는 현장정보에 대한 정의에서 부터, 수집, 관리 및 활용을 위한 전체적인 체계를 제시하고 있으며, 이를 위해 현장정보에 대한 정의 및 유형별 구성 요소를 분석하고, NeOSS 현장작업관리시스템에서 제공되는 현장정보 처리 기능을 검토하며, 현장정보의 효율적인 수집체계를 분석하기 위해 현장에서의 정보 수집의 제약사항에 대해 언급하고 이를 효과적으로 극복하여 유효한 현장정보 데이터를 수집할 수 있는 체계를 제시한다. 또한 수집된 현장정보 데이터를 적정하게 제공하고, 해당 정보의 관리시스템이 이를 가공하여 유효한 정보로서 유지하고, 이용할 수 있기 위한 현장정보 관리 체계를 제시한다.

1. 서론

KT 는 더욱 치열해지는 시장환경의 변화에 따라 고객만족도와 운용업무의 효율성을 획기적으로 향상시키기 위해 모든 운용관리 업무 프로세스를 e-Operation 체계로의 수용을 목적으로 KT 가 공급하는 다양한 서비스와 방대한 통신망 시설 자원을 통합 관리하여 고객과 현장, 경영을 하나로 묶을 수 있도록 하는 통합 운용관리 시스템인 NeOSS(New Operations Support System)을 개발하여 2005 년도 말에 전국 적용하여 현재 운용 중에 있다.

NeOSS 는 서비스 구성 및 A/S 처리 2 개 업무영역으로 나뉘며, 구성처리분야에서는 PSTN, xDSL 서비스 등의 IP 기반 서비스 및 전용회선의 영업 전산시스템인 ICIS 에서 고객의 서비스 요구를 받아 서비스 구성 오더 형태로 정보를 가공해, 오더 관리를 하는 NeOSS-SO, 서비스를 구성하기 위해 제공되는 국사내 시설장치 구성 및 선로를 설정하는 NeOSS-ADM(PSTN/xDSL)/NeOSS-DEL(전용회선), 이와 같이 구성된 서비스를 현장에 방문하여 서비스 개통작업을

수행하는 NeOSS-WM(이하 NeOSS 현장작업관리시스템)으로 구성되어 있으며, 서비스 A/S 처리분야는 서비스에 대한 고객의 A/S 접수 및 시설정보로서 고장개소를 진단하고 처리하는 NeOSS-SA 와 현장으로 직접 출동하여 A/S 을 수행하도록 하는 NeOSS-WM, 이와 같은 구성 및 A/S 분야에서 모든 시설정보를 집중화된 DB 로서 관리하고 있는 NeOSS-FM 으로 구성되어 있다.

NeOSS 현장작업관리시스템은 서비스의 개통 및 서비스 고장수리 작업과 장애복구 현장작업을 통합관리 하기 위한 시스템으로 일반가입자 서비스 및 전용회선 개통/수리 작업 정보를 현장작업자가 현장에서 무선단말기(PDA)를 통해 받아볼 수 있도록 지원해 주며, 회선 시험요청 및 기타 정보조회 기능과 작업결과 입력처리 기능을 지원해 주는 시스템이다.

또한 NeOSS 현장작업관리시스템은 이와 같은 기본적인 업무기능 이외에 통신상품에 대한 욕구의 다양성으로 고객 Needs 심화, 서비스 제공자의 다수에 의한 선택의 폭 확대 및 가격 차등의 둔화에 다른 가격보다 Needs 충족에 의한 선택의 비중이 높아짐으로서 고객분석을 통한 타겟 마케팅 필요하고,