

NeOSS 고객접점시스템에서의 신규서비스 수용에 따른 서비스 개통 및 A/S 처리 방법 및 신규서비스 수용 체계

이근지, 이원근, 박치만, 최신희
 KT 네트워크기술연구소 서비스관리연구담당
 {sunnyman, farnea, gigahertz, shchoikt}@kt.co.kr

요 약

NeOSS(New Operations Support System)는 일반전화, xDSL, 전용회선, 인터넷 등 KT가 제공하고 있는 210여종의 다양한 상품을 고객에게 보다 효율적으로 서비스하기 위해 등장한 새로운 개념의 차세대 운용관리시스템으로, NeOSS가 등장하기 전에는 62종 566개의 Legacy 시스템이 다양한 플랫폼하에 망운용관리를 담당했으나, 2000년 NeOSS 기본계획 수립을 시작으로, 2001년 체계정립, 2002~2003년 NeOSS V1.0, V2.0 개발완료, 2004년~2005년 단계적으로 Legacy에서 NeOSS로의 업무전환을 통해, NeOSS 체계의 35종 438개 시스템으로 재구성, 단일 플랫폼화 하였다.

본 고에서는 NeOSS 개요, NeOSS 고객접점시스템에서의 신규서비스 수용에 따른 개통 및 A/S 처리 방법, 신규서비스 수용 체계, 향후 계획에 대하여 논한다.

1. 서론 [1], [8], [9]

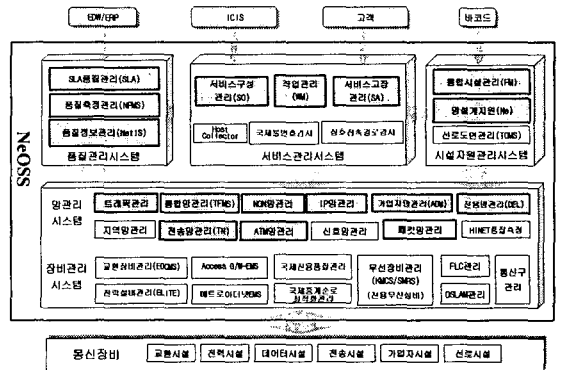
NeOSS는 크게 고객과 직접적으로 관련된 업무를 처리하는 '고객접점시스템', KT의 다양한 서비스를 실어나르는 망과 망관련 시설을 집중관리하는 '망관리시스템'으로 구분된다. 고객접점시스템에는 통합구성관리시스템 NeOSS-SO, 통합고장관리시스템 NeOSS-SA, 통합시설관리시스템 NeOSS-FM, 가입자계종합관리시스템 NeOSS-ADM, 작업관리시스템 NeOSS-WM, 전용망관리시스템 NeOSS-DeL, 고객서비스품질보증관리시스템 NeOSS-SLA 등이 포함되고, 망관리시스템에는 IP망관리시스템 NeOSS-IP, 전송망관리시스템 NeOSS-TN, 통합장애관리시스템 NeOSS-TFMS, 네트워크정보관리시스템 NeOSS-NetIS, 통신망계설계지원시스템 NeOSS-Ne, 트래픽관리시스템 NeOSS-NTMS, BcN망관리시스템 NeOSS-BcN, ATM망관리시스템 NeOSS-ATM 등이 속한다.

NeOSS가 등장하기 전에는 교환/전력 분야, 데이터 분야, 전송/전용 분야, 가입자/선로 분야, 공통 분야에 62종 566개 시스템이 망운용관리를 담당했고, 기존 운용관리시스템은 서로 다른 플랫폼하에서 개별적으로 운영되었는데, 이것을 단일한 플랫폼으로 통합한 것이 바로 'NeOSS'다. 불필요하게 중복되는 시스템을 과감히 합치거나 없애고, 시대가 새롭게 요구하는 기능을 구현한 새로운 시스템을 도입했다. 그 결과 62종 566개였던 운용관리시스템이 NeOSS 체계하에서는 35종 438개 시스템으로 재구성되었다.

NeOSS 이전의 레거시 운용관리시스템은 서로 다른 운영체제, 소프트웨어, 하드웨어, 데이터베이스를 기반으로 구축되었기 때문에 문제가 많았다. 다른 시스템의 협조를 받으려면 복잡하기 이를 데 없는 연동 포인트를 맞추느라 애를 써야 했고, 각 시스템이 독립적으로 운영되다 보니 비슷한 기능도 시스템별로 중복 개발하게 되면서 유지/보수 비용이 엄청나게

증가했다. 하지만 NeOSS는 모든 시스템의 플랫폼을 통일함으로써 이전 레거시 시스템이 안고 있던 문제를 대거 해결했다.

(그림 1)은 NeOSS에서 새롭게 구현된 시스템과 기존 운용시스템을 알아보기 쉽게 품질관리, 서비스관리, 시설자원관리, 망관리, 장비관리 분야로 구분하여 계층별로 표시한 개념도이다. 각 시스템은 모듈화되어 연동되므로 새로운 서비스나 복합서비스가 도입되어도 신속하게 수용할 수 있다.



(그림 1) NeOSS 업무별 개념도

본 고의 구성은 다음과 같다. 2장에서는 신규서비스 수용에 따른 개통/A/S 처리 방법, 3장에서는 신규서비스 수용 체계에 대하여 기술하고, 4장에서 향후 계획에 대하여 논한다.

2. 신규서비스 수용에 따른 개통, A/S 처리 방법

2.1 개통 처리 [3], [4], [5], [7]