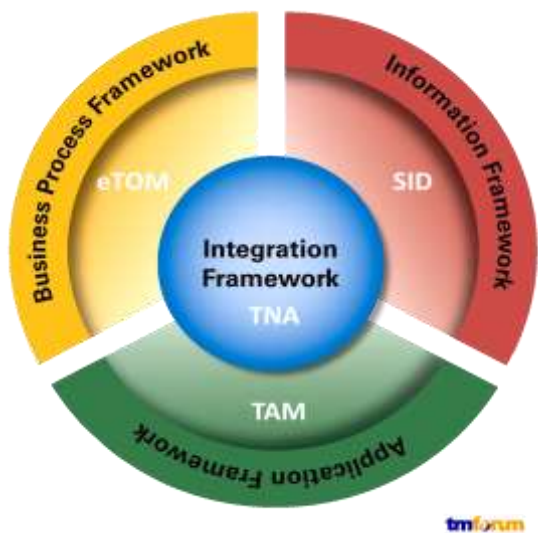


# Business Process Framework (eTOM 22.5) Foundation & Practitioner



## مقدمه

و "Product/Service (TTM)" و "(BSS/CRM)" و "Network (OSS/NSS/Radio)" آشنا شده و ارتباط آن با دیگر اجزای مفهوم Framework از جمله TAM، TNA، SID و همچنین مدل ITIL را درک نمایند. همچنین در این دوره ی آموزشی فرگیران با مراحل مورد نیاز حل مسئله در فرآیندهای کسب و کار و پیش نیازهای ضروری جهت پیاده سازی اثر بخش eTOM در سازمان های خود به گونه ای که نیازهای ضروری سازمان برآورده گردد آشنا می شوند

### مخاطبان دوره

- مدیران کسب و کار
- معماران سازمانی
- مشاوران و مدیران سیستم ها و روش ها

چارچوب فرآیندهای کسب و کار " eTOM " Business Process Framework اصلی ترین جز از اجزای مفهوم Frameworks انجمن جهانی Tmforum آمریکا می باشد که به شکل فراگیر کلیه فرآیندهای کلیدی و مورد نیاز کسب و کار را در سطوح مختلف مورد پوشش و ارائه قرار می دهد. همچنین با بهره گیری از آن در سازمان های ارائه دهنده خدمات می توان انتظار داشت قابلیت تیم های کاری برای بهبود های عملیاتی در کسب و کار به شکل روزانه افزایش یابد.

### اهداف دوره

با گذران این دوره ی آموزشی انتظار می رود فراگیران با کلیه اجزای مدل فرآیندهای کسب و کار " eTOM " در سطح مقدماتی و کاربردی در محدوده End-To-End process در 3 حوزه ی " Customer

Business Process Framework  
(eTOM V22.5)  
Foundation & Practitioner

مؤسسه فناوری اطلاعات راهکار نوآوران فرتاک پس از 7 سال همکاری موفق و مستمر شرکت NIS CERT کانادا با سازمان های ایرانی، در سال 2011 میلادی به عنوان یکی از واحدهای کسب و کار استراتژیک (SBU) این شرکت، با نام تجاری NISICT پا به عرصه ی ظهور گذاشت. این مجموعه در طی 8 سال پس از همکاری موفق با بیش از 200 سازمان بر تر ایرانی، از ابتدای سال 2019 میلادی با توجه به راه اندازی مراکز تخصصی پیشرفته با همکاری شبکه ی گسترده ای از شرکای معتبر داخلی و بین المللی در طیف وسیعی از بهر روش ها و استاندارد های بین المللی با هدف ارائه راهکار های جامع مدیریتی در حوزه ی فناوری اطلاعات، ماهیت تجاری خود (برند) را تغییر داده و از نشان تجاری IT HOUSE در حوزه ی محصولات و خدمات خود استفاده خواهد نمود. IT HOUSE با همکاری انحصاری مؤسساتی از جمله Quint (هلند)، NTT (ایرلند)، ACT POWER (مراکش) تحت اعتبار مراجع جهانی همچون انجمن جهانی tmforum آمریکا، PCI Council آمریکا، ISACA آمریکا، AXELOS انگلستان قادر به ارائه خدمات در تزار استاندارد های بین المللی به سازمان های ایرانی می باشد

## مدت زمان دوره

4 روز – حضوری (32 ساعت)  
24 ساعت – آنلاین تعاملی

## سرفصل های دوره

- Service Development & Retirement
- Resource Strategy & Planning
- Resource Capability Delivery
- Resource Development & Retirement
- Party Strategy & Planning
- Party Tender Management
- Party Offering Development & retirement
- Party Agreement Management
- Market Sales Support & Readiness
- Selling
- Product Configuration Management
- Market Performance Management
- Product Performance Management
- Bill Invoice Management
- Bill Payments & receivables Management
- Bill Inquiry Handling
- Manage Billing Events
- Charging
- Manage Balance
- Product Support & Readiness
- Order Handling
- Problem Handling
- Customer QOS/SLA Management
- Customer Support & Readiness
- Customer Experience Management
- Customer Management
- Customer Interaction Management
- Customer Interface Management
- Service Development & Retirement
- Service Management & Operation Support & Readiness
- Service Configuration & Activation
- Resource Development & Retirement
- RM & O Support & Readiness
- Work Force Management

- Business Process Framework overview
- Business Process Framework Level One processes
- Process decomposition and process flows
- Introducing the Business Process Framework into your organization
- Business Process Framework in action
- Business Process Framework and other standards
- Business Process Framework practical work
- Process Decomposition:
  - Market Strategy & Policy
  - Sales Strategy & Planning
  - Sales Forecasting
  - Brand Management
  - Market Research
  - Sales Development
  - Advertising
  - Marketing Campaign Management
  - Marketing Communications
  - Product & Offer portfolio Planning
  - Product & offer Capability Delivery
  - Product Specification & Offering Development & Retirement
  - Service strategy & Planning
  - Service Capability Delivery

- Map As-Is Customer processes to eTOM end to end Processes /Process level 2
- **Identify Ownership/Virtual Ownership for processes**
- **Identify Information needs**
- Capture As-Is information used by the process (Main documents, Main Data Bases ... ) and analyze them using Best Practice
- **Build End to End Process Flows as much generic as possible (Level 2, Core Level)**
- Based on scenarios
- A scenario context might be characterized by:
  - Customer Segments
  - Product/Service or Resources
  - Triggers
  - Execution Time
  - Channels
- **Identify the associated Business Metrics**
- Map existing Customer KPI to Business Metrics Framework
- List the Business Metrics in Scope
- **Elaborate the Matrix Processes Information –Business Metrics**
- Use of eTOM/Information Best Practice/ Business Metrics
- **Customer Domain, HLD Design for:**
- Request-to-answer end to end process
- Order-to-payment end to end process
- Usage-to-payment end to end process
- Request-to-change end to end process
- Termination-to-confirmation end to end process
- Problem-to-solution end to end process
- Complaint-to-solution end to end process
- Resource Provisioning
- Resource Data Collection & Distribution
- Report Resource Provisioning
- Resource Trouble Management
- Resource Performance Management
- Resource Mediation & Reporting
- Party Offering Development & Retirement
- Party Support & Readiness
- Party Privacy Management
- Party Order Handling
- Party Interaction Management
- Party Relationship Development & retirement
- Party Problem Handling
- Party Performance Management
- Party Settlements & Payments Management
- Service Problem Management
- Service Quality Management
- Service Guiding & Mediation
- Strategic & Enterprise Planning
- Financial & Asset Management
- Knowledge & Research Management
- Stakeholder & External Relations Management
- Cataloging
- Capacity Management
- External Risk Management
- Enterprise Effectiveness Management
- Human Resource Management
- Common Enterprise Processes
- **High Level Process Architecture**
- **High Level Process Flows**
- **Elaborate Process Decomposition (Level 2)**
- Map As-Is Customer processes to eTOM Level 2 (Core Level)
- Elaborate the Level2 Process Decomposition: eTOM and its Customization

در صورت استفاده از اساتید بین المللی، دوره به زبان انگلیسی ارائه می گردد که امکان استفاده از سیستم ترجمه همزمان در صورت درخواست متقاضیان مقدور می باشد. در دوره های آموزشی که توسط اساتید ایرانی این موسسه ارائه می گردد زبان مبنا پارسی می باشد.

### محتوای آموزشی

محتوای مورد استفاده در این دوره ی آموزشی آخرین ویرایش از الگوها و استانداردهای ارائه شده توسط انجمن جهانی tmforum آمریکا می باشد که دارای درجه کیفی Golden از این انجمن جهانی می باشد

- **Network Domain, HLD Design for:**
  - Production Order-to-acceptance end to end process
  - Trouble Ticket-to-solution end to end process
  - Activation-to-Usage Data end to end process
  - Capacity Management end to end process
  - Service Lifecycle Management end to end process
  - Resource Lifecycle Management end to end process
- **Products & Services/Marketing Domain, HLD Design for:**
  - Develop Product Strategy end to end process
  - Design & Develop Products end to end process
  - Monitor & Update Products end to end process

### پیش نیازهای دوره

گذران دوره ی آموزشی Frameworx Overview به اثر بخشی آموزشی در این دوره ی آموزشی یاری می رساند.

### تعداد شرکت کنندگان

6 الی 18 نفر

### درباره ی مدرک

به شرکت کنندگان در این دوره ی آموزشی گواهی حضور از سوی شرکت IT HOUSE اعطا خواهد شد.

### درباره ی آزمون

آزمون ندارد

### زبان

تماس با IT House

آدرس:

تهران، سهروردی شمالی، کوچه تهمت، پلاک 6 واحد 7

تلفن: + 98 (0) 21 88731466

فکس: + 98 (0) 21 86031447

وبسایت: www.it-house.me

ایمیل: crm@it-house.me

