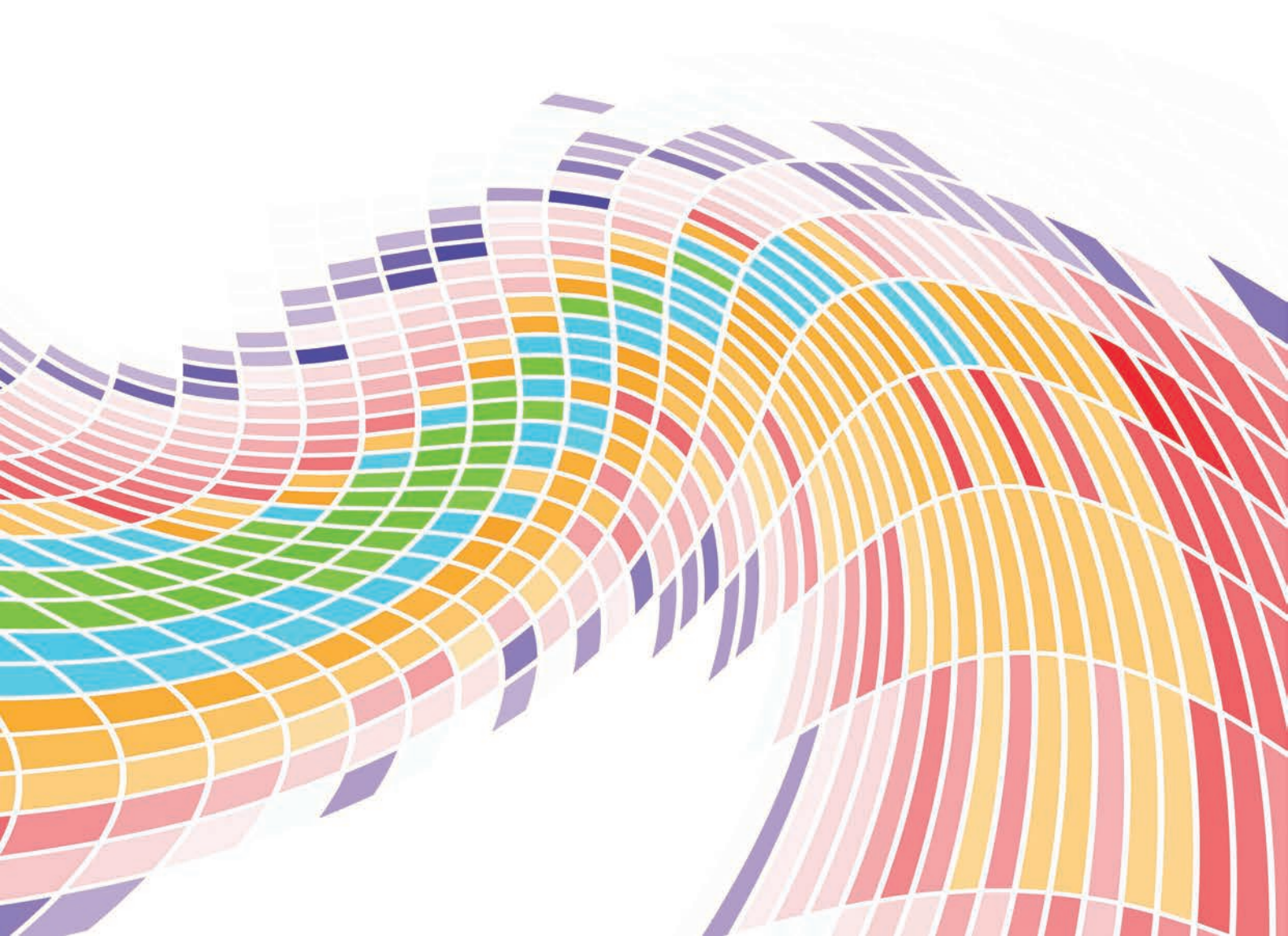




Services Catalogue **tmforum** Frameworkx

eTOM, SID, TAM, Open Api, ODA

چارچوب فرآیندهای کسب و کار در صنایع ارتباطات

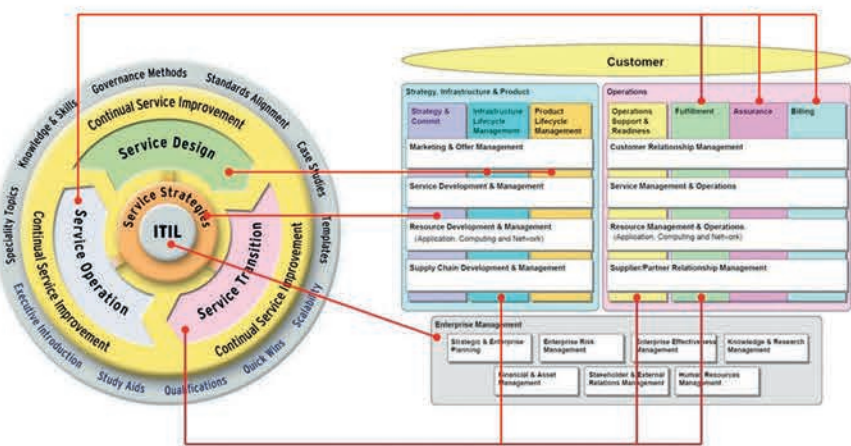


درباره eTOM (Business Process Framework)

eTOM یا Enhances Telecom Operation Map یک استاندارد بین المللی معتبر و شناخته شده در زمینه ی مدیریت ارتباطات است که در سال ۱۹۹۸ میلادی توسط انجمن جهانی مدیریت ارتباطات (TM Forum) ارائه شده است. این چارچوب فرآیندهای مرتبط با کسب و کار را در سه دامنه ی ذیل طبقه بندی و ارائه نموده است:

- Strategy, Infrastructure & Product
- Operations
- Enterprise Management

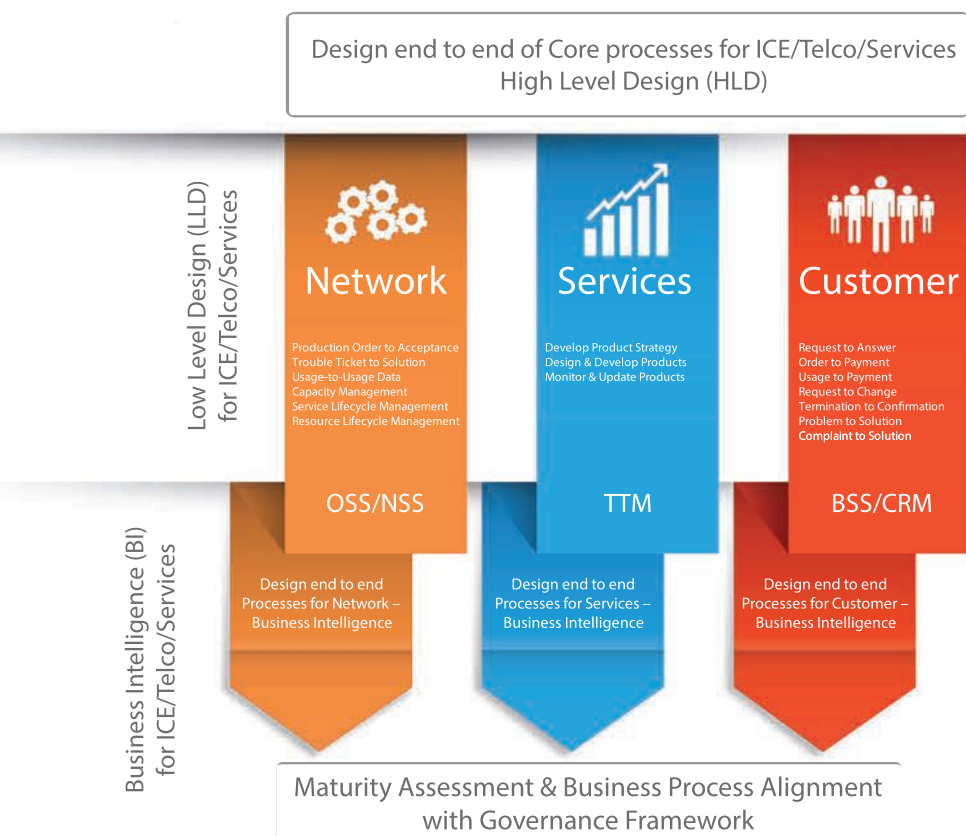
سازمان ها و فراهم آورندگان خدمات ارتباطی با بهره گیری از این چارچوب می توانند کارایی و اثربخشی را در فرآیندها و فعالیت های سازمانی خود بیش از پیش ارتقا دهند. امروزه ۹۰% از ارائه دهندگان خدمات برتر دنیا از این مدل استفاده نموده و یا سعی بر انطباق خود با آن دارند. این انطباق با نتایج حاصله از بازگشت سرمایه (ROI) و ارزش حاصله از سرمایه گذاری (VOI) تصدیق می گردد. چارچوب فرآیندهای کسب و کار Business Process Framework "eTOM" اصلی ترین جز از اجزای مفهوم Frameworx 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 خدماتی ارتباطی می توان انتظار داشت قابلیت تیم های کاری برای بهبود های عملیاتی در کسب و کار به شکل روزانه افزایش یابد.



ارتباط با ITIL

از جمله نقاط قوت چارچوب فرایندهای کسب و کار "eTOM" ارتباط آن با دیگر مدل های مرتبط همچون چارچوب بین المللی مدیریت خدمات فناوری اطلاعات "ITIL" است به نحوی که می توان در سطح ۲ این مدل (eTOM Level 2) حضور حداقل ۱۴ فرایند از فرایندهای چارچوب بین المللی ITIL را در حوزه مدیریت خدمات مشاهده نمود.

متدولوژی IT House در پیاده سازی چارچوب فرایندهای کسب و کار "eTOM":



IT House به منظور استاندارد سازی فرآیندها و رویه های اجرایی یک متدولوژی مدون و ساختار یافته را در طراحی و انجام پروژه پیشنهاد می نماید. مراحل انجام هر فعالیت به شکل کامل در این متدولوژی مشخص شده که البته بسته به نیازها و شرایط پروژه ممکن است توالی آن ها تا حد زیادی تغییر نماید. eTOM یک مدل فرآیندی برای بهبود و طراحی سریع فرآیند هاست. این معماری و طراحی در فرآیندها در دو سطح High Level Design و Low Level Design انجام می پذیرد. همچنین از آن جا که در مدل eTOM به 16 فرآیند End-To-End در 3 حوزه ی Customer و -/Product Service و Network اشاره می شود، این طراحی و معماری کلان (HLD) در فرآیندها در این 3 حوزه و کلیه فرآیندهای End-To-End موجود در این مدل مورد تحلیل و بررسی قرار می گیرد.

چرا نیاز به چارچوب eTOM داریم؟

- ← ۹۰% از ارائه دهندگان خدمات برتر دنیا در منابع مخابراتی از این مدل استفاده نموده و یا سعی بر انطباق خود با آن دارند
- ← سازمان بتواند مدیریت پایدار در تناسب با تغییرات گسترده تکنولوژیکی و نیازمندی های کسب و کار داشته باشد
- ← هزینه ی خدمات فناوری اطلاعات در سازمان بهینه گردد
- ← سازمان بتواند پیچیدگی و ریسک های مرتبط با خدمات و فرایندهای فناوری اطلاعات را مدیریت نماید
- ← بازه هایی از چرخه عمر خدمات فناوری اطلاعات که در آن بازه ها تقریباً ۸۰% از هزینه های مرتبط با خدمات مورد انجام قرار می گیرد به نحو احسن مدیریت گردد
- ← سازمان بتواند بهترین ارزش را به مشتریان خود ارائه داده و کیفیت خدمات را اثبات نماید

مزایای پیاده سازی eTOM چیست؟

- ← بهبود عملکرد کسب و کار در بخش های تجارب مشتریان (Customer Experience)، بهره وری عملیاتی (Operational efficiency)، منظر مالی/هزینه (Cost & Financial Aspect)
- ← ایجاد و هم راستایی جنبه های مختلف کسب و کار (استراتژی، فرایندهای سازمانی، ساختار و نقش های سازمانی، اطلاعات، نرم افزار و تکنولوژی) در راستای دستیابی به عملکرد بهتر در کسب و کار
- ← تسریع در بهبود عملکرد کسب و کار
- ← مدیریت بهره وری در جنبه های مرتبط با منابع انسانی

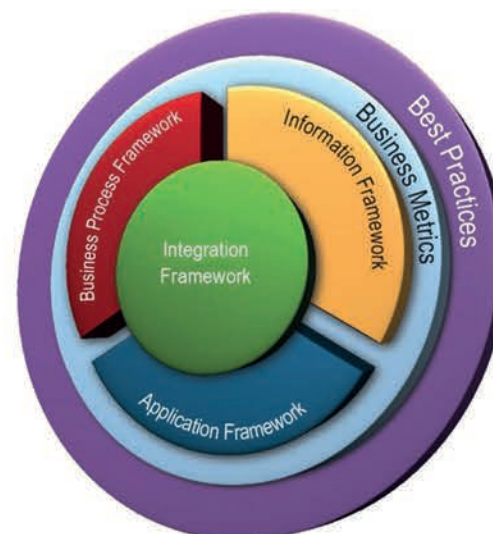
خدمات IT House در این زمینه چیست؟

- ← شناخت وضع موجود و تحلیل شکاف (Gap Analysis)
- ← ارزیابی سطح بلوغ فرایندهای سازمانی و سنجش میزان آمادگی در پذیرش و پیاده سازی چارچوب فرایندهای کسب و کار، ایجاد نقشه راه سازمانی
- ← ارائه خدمات مرتبط با ارزیابی و همچنین نظارت بر پیاده سازی
- ← ارائه خدمات مشاوره ای در زمینه ی طراحی و پیاده سازی چارچوب فرایندهای کسب و کار "eTOM"
- ← ارائه خدمات آموزشی و گواهینامه ای معتبر با مدرسین رسمی و بین المللی انجمن جهانی tmforum آمریکا از سطوح مقدماتی تا پیشرفته
- ← ارائه راه کارهای نرم افزاری مرتبط

درباره Frameworx

Frameworx تنها چارچوب صحیح برای توسعه و استقرار سیستم های عملیاتی و پشتیبانی برای کسب و کار در سازمان های خدماتی از جمله سازمان های **ارتباطی و مخابراتی** است که در طول چرخه عمر خود بسیار منعطف بوده و به آسانی مدیریت می گردد. انتظار می رود سازمان ها با بهره گیری از آن بتوانند به یک رویکرد پایدار در مدیریت کسب و کار خود دست یابند. Frameworx در برگیرنده 4 جز کلیدی به شرح ذیل می باشد:

- eTOM Business Process Framework
- SID Information Framework
- TAM Application Framework
- Open Api Integration Framework



About us

مؤسسه فناوری اطلاعات راهکار نوآوران فرتاک در سال ۲۰۱۱ میلادی به عنوان یکی از واحدهای کسب و کار استراتژیک (SBU) شرکت NISCERT کانادا، با نام تجاری NISICT پا به عرصه ی ظهور گذاشت. این مجموعه پس از ۸ سال فعالیت (۲۰۱۱-۲۰۱۹) از ابتدای سال ۲۰۱۹ 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 بهروش 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 می نماید. IT HOUSE افتخار دارد به عنوان اولین و تنها شرکت ایرانی فعال در حوزه مدل ها و چارچوب های بین المللی معماری سازمانی در صنایع ارتباطی (eTOM, SID, TAM, Open API, ODA)، از تاریخ ۱۸ شهریور ماه سال ۱۳۹۲ با عضویت همکار تجاری خود خود در کشور کانادا در انجمن جهانی tmforum قادر به ارائه کلیه خدمات در این حوزه از جمله مشاوره (Consultant)، ارزیابی انطباق (Compliance) و آموزش (Training) به سازمان های ایرانی باشد.



دفتر مرکزی

تهران، خیابان سهروردی شمالی، خیابان تهمتن، پلاک ۶ واحد ۷

تلفن: +۹۸ (۲۱) ۹۱۰۷۱۴۶۶

فکس: +۹۸ (۲۱) ۸۶۰۳۱۴۴۷

وبسایت: www.it-house.me

ایمیل: info@it-house.me



[telegram.me/myithouse](https://t.me/myithouse)

