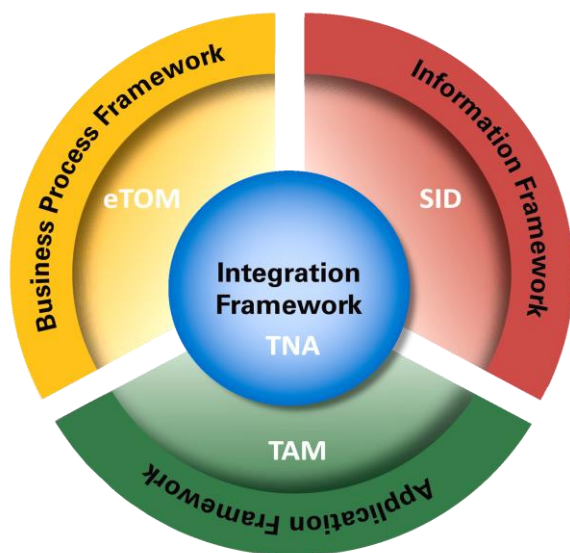




Design End-To-End Of Core Processes (HLD) Based on eTOM



مقدمه:

و LLD (Low Level Design) انجام می پذیرد. هدف از این دوره ی آموزشی آشنایی با اصول و قواعد طراحی فرآیندهای سازمانی در سطح HLD بر اساس جمع آوری اطلاعات از مشتری و تمرکز بر نیازمندی های ایشان می باشد. همچنین از آن جا که در مدل eTOM به 16 فرآیند End-To-End در 3 حوزه ی "Customer (BSS/CRM)" و "Product/Service (TTM)" و "Network (OSS/NSS/Radio)" 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.

چارچوب فرآیندهای کسب و کار " eTOM " اصلی ترین جز از اجزای مفهوم Frameworks 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.

اهداف دوره

eTOM یک مدل فرآیندی برای بهبود و طراحی سریع فرآیندها است. این معماری و طراحی در فرآیندها در دو سطح HLD (High Level Design)

Design End-To-End of Core Processes (HLD) based on eTOM

مخاطبان دوره

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

مدت زمان دوره

5 روز (40 ساعت)

سرفصل های دوره

- **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
 - 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**

درباره IT House

تیم مدیریتی IT House از سال ۱۳۸۷ به صورت جدی به منظور ارائه خدمات مشاوره ای و آموزشی در حوزه ی چارچوب های مدیریتی فناوری اطلاعات پا به عرصه ی ظهور گذاشت. این گروه در ابتدا تحت نام های تجاری دیگری همچون NIS ICT شروع به فعالیت نموده که در سال ۱۳۹۸ به منظور ارائه ی خدمات جدید و متفاوت برند IT House را ایجاد نموده اند. IT House با اتکا به توانمندی نیروهای متخصص داخلی و همینطور حمایت شبکه ای گسترده از شرکای بین المللی، همچون گذشته آمادگی دارد سبد کاملی از خدمات مورد نیاز سازمان ها را در حوزه های استانداردها و چارچوب های مدیریت فناوری اطلاعات و امنیت اطلاعات، ارائه نماید. حوزه های اصلی فعالیت این شرکت چارچوب ها و استانداردها و به روش های مدیریتی فناوری اطلاعات از جمله و نه محدود به موارد مندرج در دیاگرام های ذیل است که در هر یک از چارچوب های درج شده خدمات مرتبط با:

- آموزش
 - مشاوره
 - نرم افزار
 - ممیزی و صدور گواهینامه
 - ارزیابی
- بسته به نوع محصول، ارائه می شود.

- 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
- **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

زبان

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.

گذران دوره ی آموزشی Frameworkx Overview و eTOM Foundation به اثر بخشی آموزشی در این دوره ی آموزشی یاری می رساند.

تعداد شرکت کنندگان

6 الی 18 نفر

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.

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

تماس با IT House

آدرس:

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

تلفن: + 98 (0) 21 88731466

فکس: + 98 (0) 21 86031447

وبسایت: www.it-house.me

ایمیل: crm@it-house.me