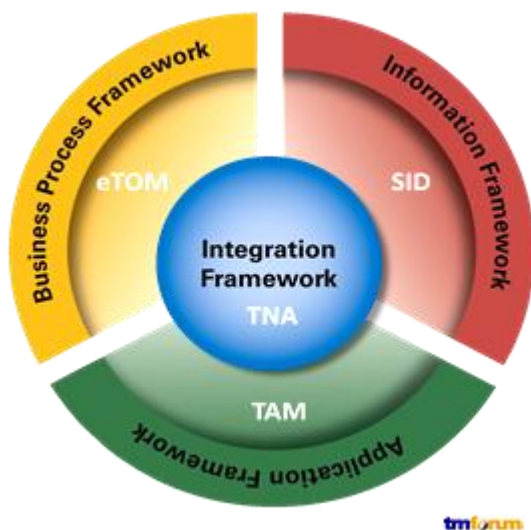




Business Process Framework (eTOM v 25) Foundation & Practitioner



مقدمه

Customer End-To-End process در 3 حوزه ی " و "Product/Service (TTM)" و "BSS/CRM)" و "Network (OSS/NSS/Radio)" اشنا شده و ارتباط آن با دیگر اجزای مفهوم Framework از جمله SID، TNA، TAM و همچنین مدل ITIL را درک نمایند. همچنین در این دوره ی آموزشی فراگیران 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

Business Process Framework
(eTOM V24.0)
Foundation & Practitioner

تیم مدیریتی IT House از سال ۱۳۸۷ به صورت جدی به منظور ارائه خدمات مشاوره ای و آموزشی در حوزه 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 خدمات جدید و متفاوت برند IT House را ایجاد نموده اند. 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 استاندارد ها 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 دیگرام 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.

مدت زمان دوره

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

سرفصل های دوره

- 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
- Resource Provisioning
- 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
- 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
- Service Development & Retirement
- Resource Strategy & Planning
- Resource Capability Delivery
- Resource Development & Retirement
- Party Strategy & Planning
- Party Tender Management

- 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

etwork 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

- 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
 - 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

درباره ی آزمون

آزمون ندارد

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.

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

- Monitor & Update Products end to end process
- 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.

تماس با IT House



tmforum

آدرس: تهران، سه‌رودی 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