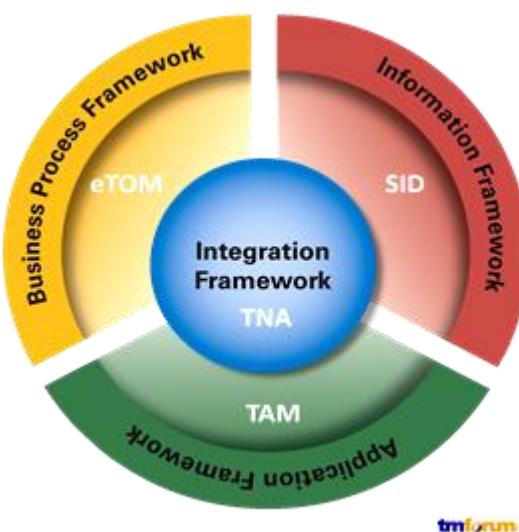




# Business Process Framework (eTOM v 25) Foundation & Practitioner



## مقدمه

Customer "End-To-End process" در 3 حوزه‌ی "Product/Service (TTM)" و "(BSS/CRM)" و "Network (OSS/NSS/Radio)" اشنا شده و ارتباط آن با دیگر اجزای مفهوم SID و Framework آن با درک TNA، TAM و همچنین مدل ITIL را درک نمایند. همچنین در این دوره‌ی آموزشی فرگیران با مراحل نیاز حل مسئله در فرآیندهای کسب و کار و پیش نیازهای ضروری جهت پیاده سازی اثر بخش eTOM در سازمان‌های خود به گونه‌ای که نیازهای ضروری سازمان برآورده گردد آشنا می‌شوند.

چارچوب فرآیندهای کسب و کار "eTOM" اصلی‌ترین جزء "Business Process Framework" از اجزای مفهوم Frameworks انجمن جهانی Tmforum آمریکا می‌باشد که به شکل فرآیندهای کلیه فرآیندهای کلیدی و مورد نیاز کسب و کار را در سطوح مختلف مورد پوشش و ارائه قرار می‌دهد. همچنین با بهره‌گیری از آن در سازمان‌های ارائه دهنده خدمات می‌توان انتظار داشت قابلیت تیم‌های کاری برای بهبود های عملیاتی در کسب و کار به شکل روزانه افزایش یابد.

## مخاطبان دوره

- مدیران کسب و کار
- معماران سازمانی
- مشاوران و مدیران سیستم‌ها و روش‌ها

## اهداف دوره

- با گذران این دوره‌ی آموزشی انتظار می‌رود فرآیندان 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 مشاوره‌ای و آموزشی در حوزه‌ی چارچوب‌های مدیریتی فناوری اطلاعات پا به عرصه‌ی ظهور گذاشت. این گروه در ابتدا تحت نام‌های تجاری دیگری همچون NIS ICT شروع به فعالیت نموده که در سال ۱۳۹۸ به منظور ارائه خدمات جدید و متفاوت برنده‌ی IT House را ایجاد نموده‌اند. با اتکا به توانمندی نیروهای متخصص داخلی و همینطور حمایت شبکه‌ای گسترش از شرکای بین‌المللی، همچون گذشته آمادگی دارد سبد کاملی از خدمات مورد نیاز سازمان‌ها را در حوزه‌های استانداردها و چارچوب‌های مدیریت فناوری اطلاعات و امنیت اطلاعات، ارائه نماید. حوزه‌های اصلی فعالیت این شرکت چارچوب‌ها و استانداردها و بهروش‌های مدیریتی فناوری اطلاعات از جمله و نه محدود به موارد مندرج در دیاگرام‌های ذیل است که در هر یک از چارچوب‌های درج شده خدمات مرتبط با:

- آموزش
- مشاوره
- نرم‌افزار
- ممبیزی و صدور گواهینامه
- ارزیابی

بسته به نوع محصول، ارائه می‌شود.

## مدت زمان دوره

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

## سرفصل‌های دوره

- 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 تدارد

## زبان

در صورت استفاده از اساتید بین المللی، دوره به زبان انگلیسی ارائه می گردد که امکان استفاده از سیستم ترجمه هم زمان در صورت درخواست مقاضیان 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 الگوهای استاندارهای 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 Framework 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

آدرس:

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

تلفن: + 98 (0) 21 88731466

فکس: + 98 (0) 21 86031447

ویسایت: [www.it-house.me](http://www.it-house.me)

ایمیل: [crm@it-house.me](mailto:crm@it-house.me)

