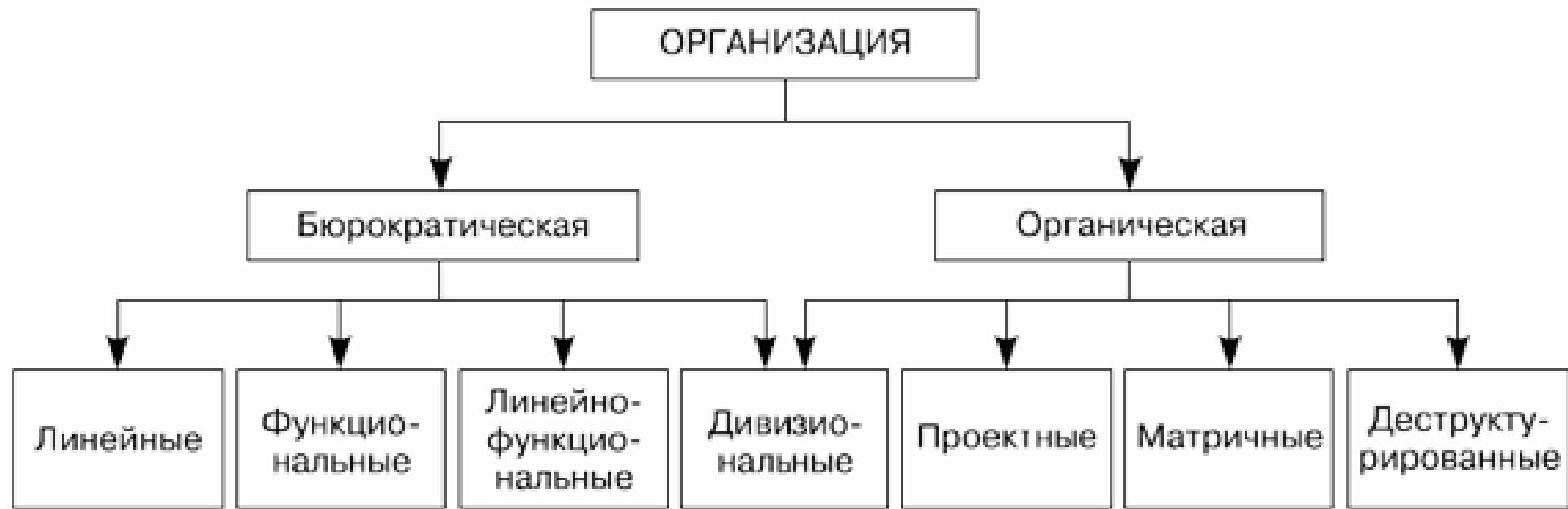


Жизненный цикл услуги и эксплуатационные бизнес-процессы. Структура компании Оператора связи.

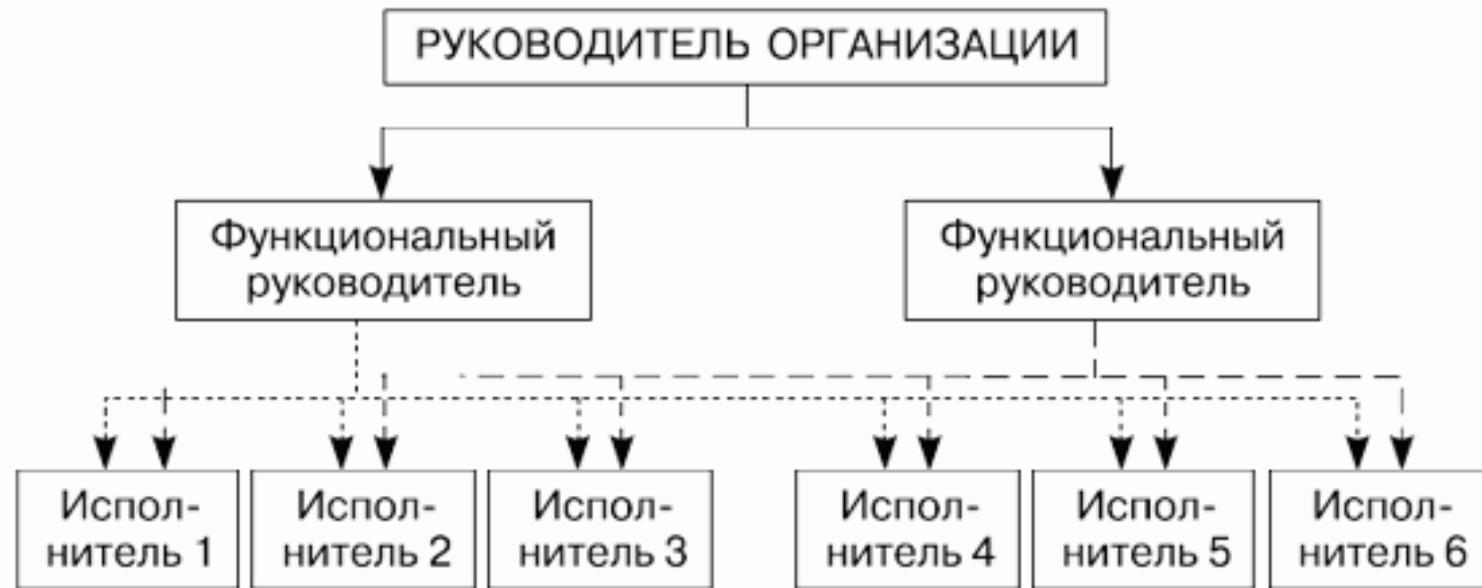
Организационная структура предприятия



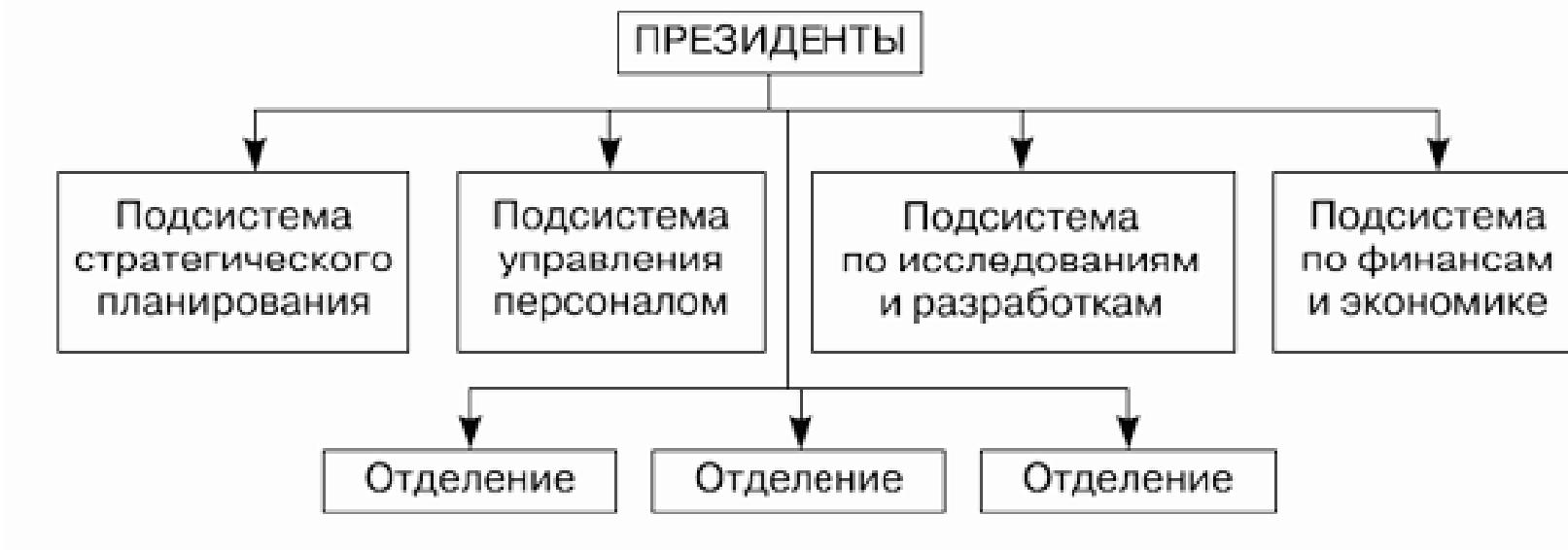
Линейная структура



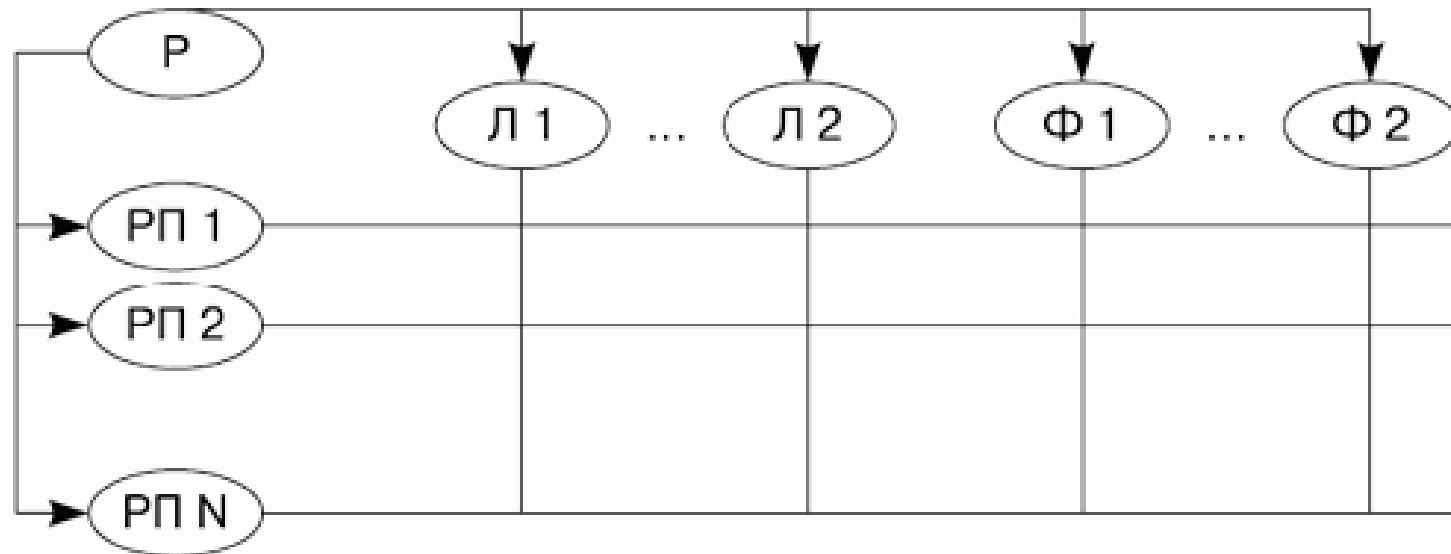
Функциональная структура



Дивизиональная структура



Матричная структура



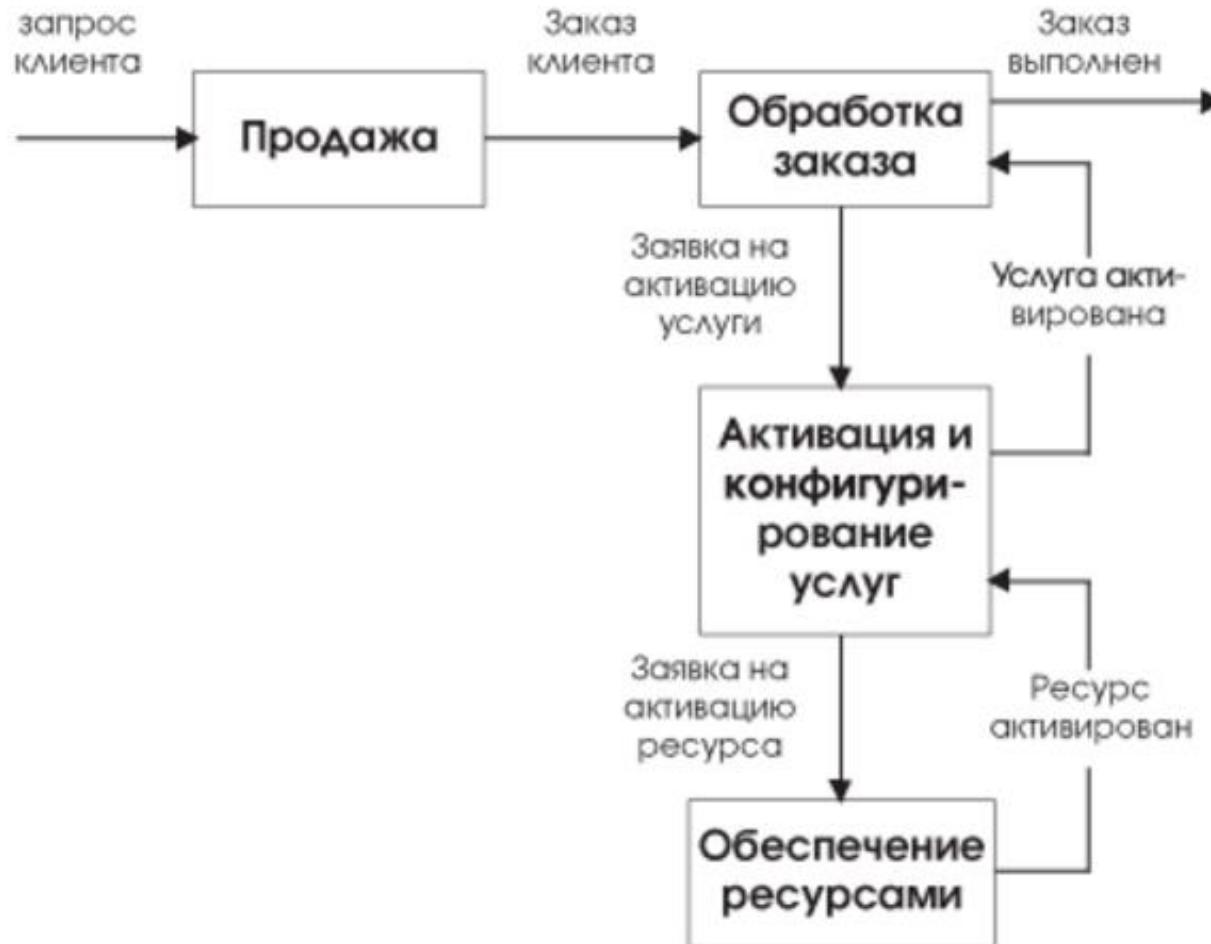
Что такое бизнес-процесс?

- **Бизнес-процесс** — это последовательность взаимосвязанных мероприятий или задач, направленных на создание определенного продукта или услуги для потребителей.

или

- **Бизнес-процесс** - это последовательность действий для достижения тех или иных бизнес-целей.
- Для наглядности бизнес-процессы представляют в виде блок-схем.

Описание бизнес-процесса в виде блок-схемы



Модель бизнес-процессов

Модель процесса представляет собой взаимоувязанную интегрированную совокупность перспектив

- Функциональной «*что надо делать для достижения поставленной цели?*»
- Поведенческой «*как работают участники?*»
- Структурной «*Что обрабатывают участники?*»
- Информационной «*Кто выполняет работу?*»

Модель бизнес-процессов

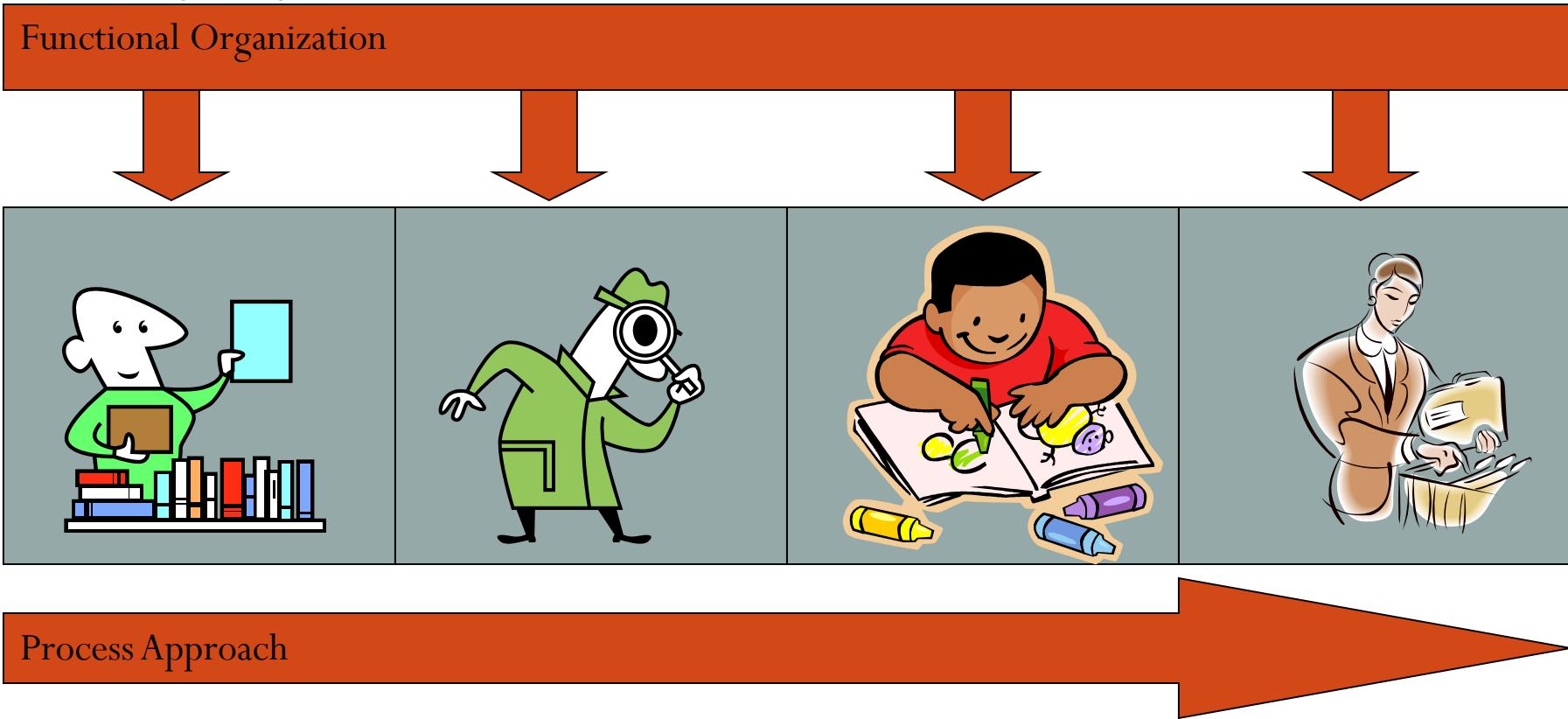


Дефиниция ☺ (определение (рус.))

Часто функциональную модель ошибочно называют картой процессов; например, модели SCOR (The Supply-Chain Operations Reference-model) и ETOM (Enhanced Telecom Operations Map) содержат иерархии функций и цепочки создания ценности, но отнюдь не процессы. Даже руководящие документы TeleManagement Forum призывают различать процесс как последовательность выполняемых действий и процесс как направление деятельности компании.

Зачем нужен процессный подход?

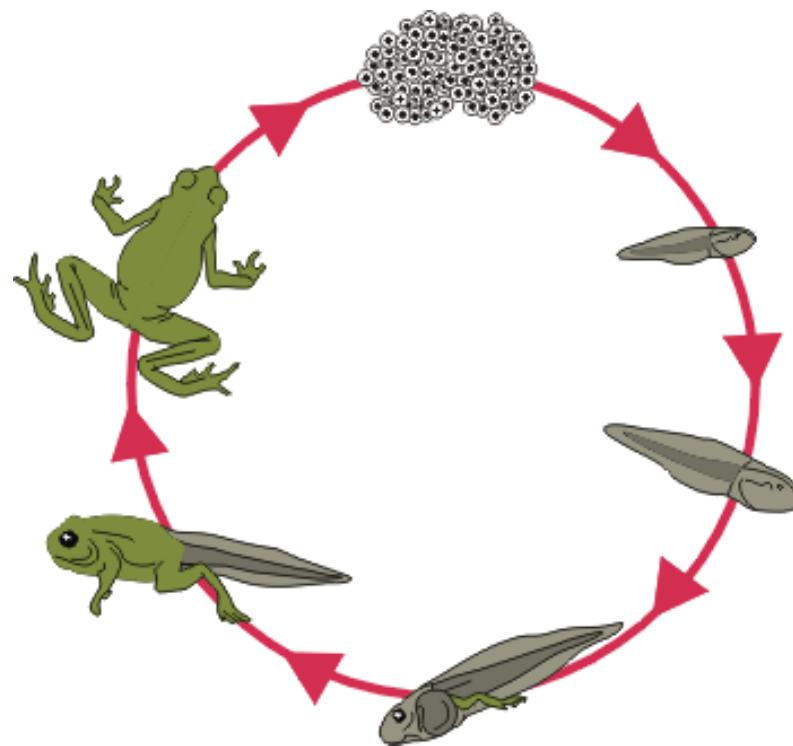
- Переход на процессное управление означает переход на управление *деятельностью* в отличие от управления *структурами*.



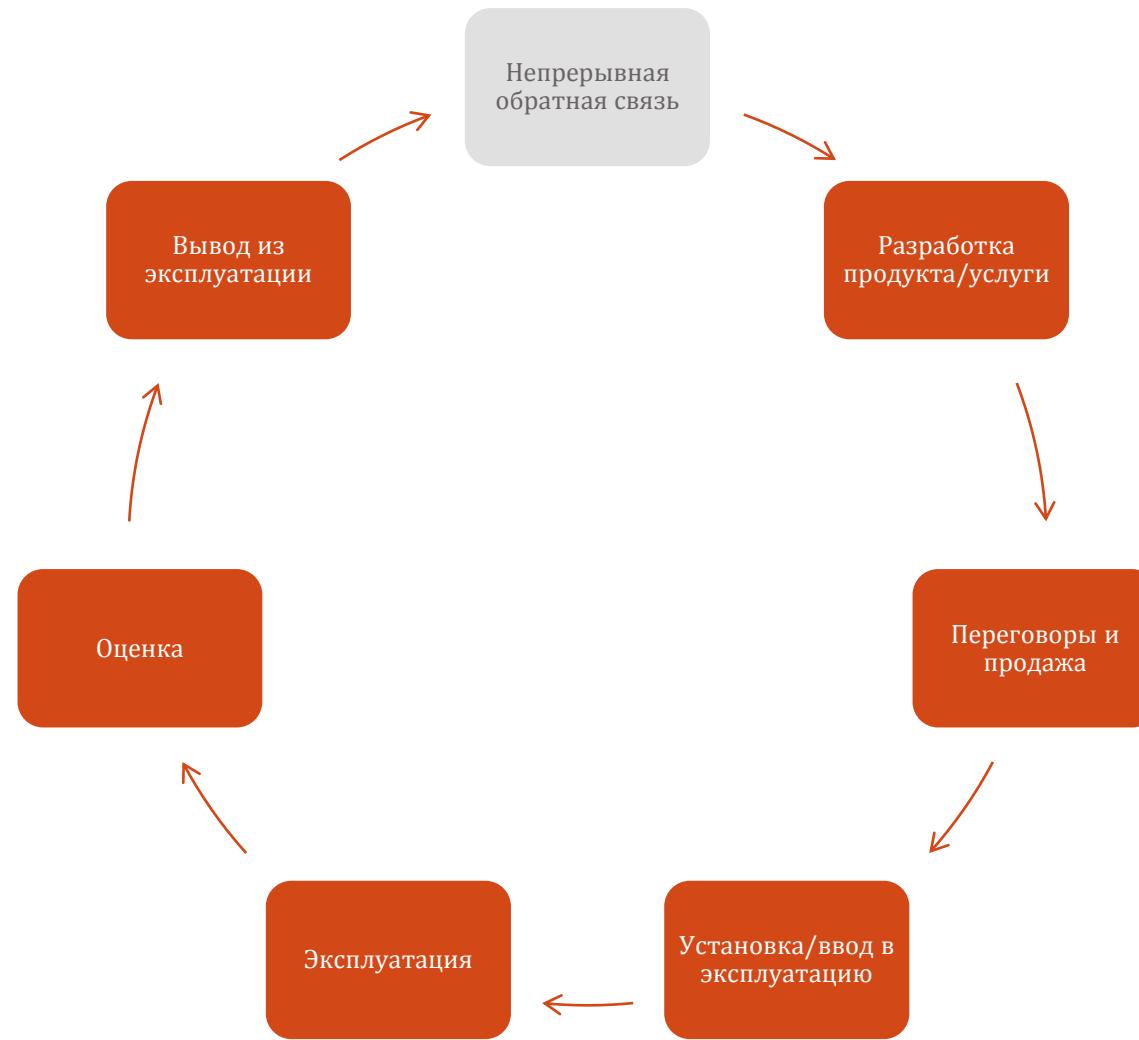
Зачем нужен процессный подход?

1. Гибкость
2. Согласованность
3. Нацеленность на результат
4. Экономия времени
5. Сокращение затрат
6. Возможность оценки эффективности процесса в целом

Жизненный цикл – это замкнутая последовательность состояний, через которые проходит объект.



Жизненный цикл услуги



Ключевые бизнес-процессы в телекоммуникациях



Примеры процессов планирования и управления жизненными циклами инфраструктуры и продуктов

- Стратегическое планирование (услуг, ресурсов)
- Разработка услуг и продуктов
- Управление развитием и изменением системы поставок
- Маркетинг
- И т.д.

Примеры процессов, относящихся к операционной деятельности предприятия

- Биллинг
- Обеспечение качества обслуживания
- Продажа услуг и продуктов
- Процессы поддержки и обеспечения операционной деятельности
- и т.д.

Автоматизация бизнес-процессов

- «Зачем нужен калькулятор?»
- Цели автоматизации:
 - повышение качества выполнения задач
 - экономия на стоимости их выполнения
 - сокращение времени их выполнения

Из теории организаций. Принципы организации

К числу основных универсальных принципов организации, действующих в природе и обществе можно отнести:

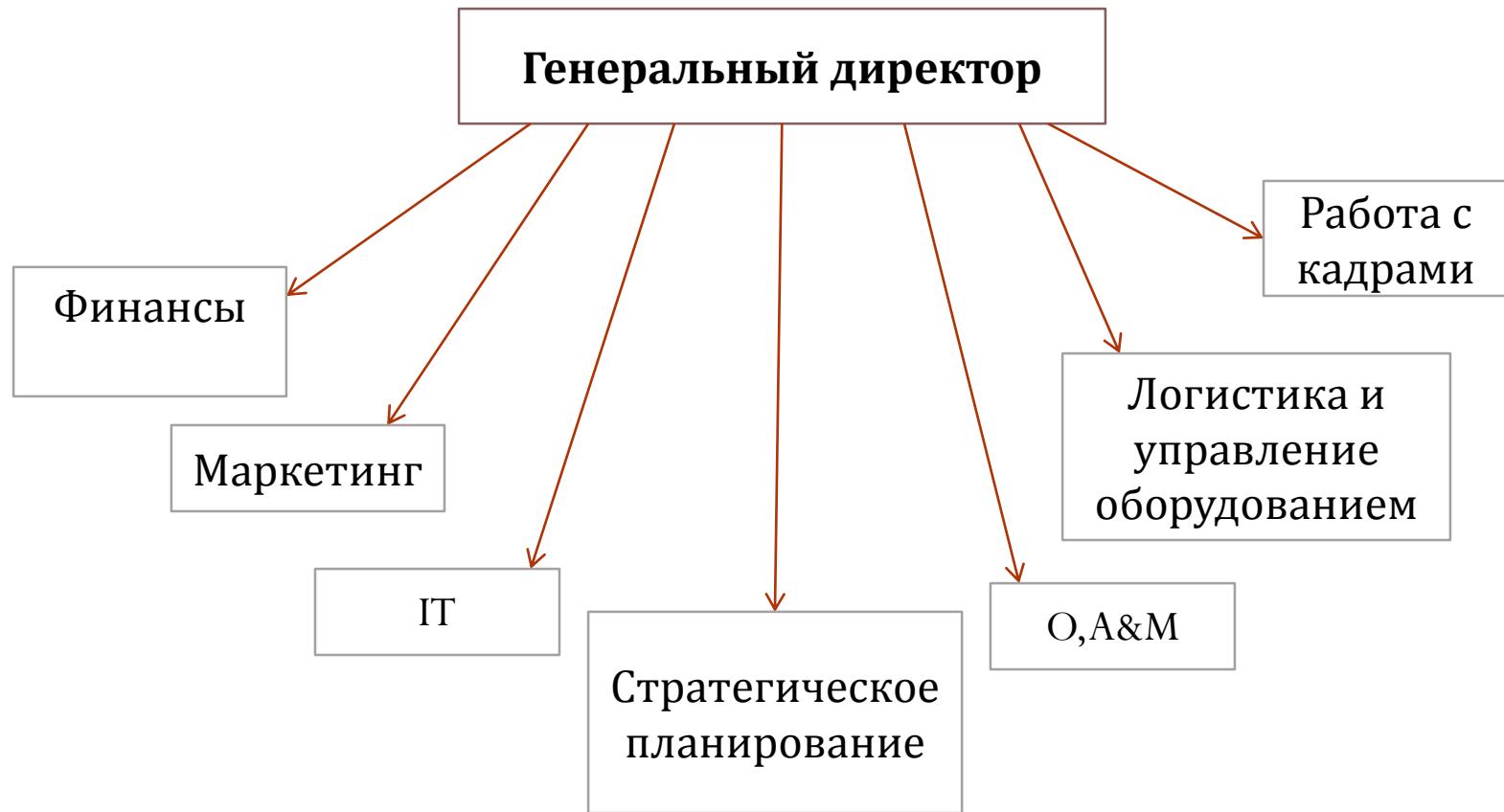
- принцип цепной связи;
- принцип ингрессии;
- принцип подбора;
- принцип подвижного равновесия;
- **принцип слабого звена**

(Самым уязвимым элементом организации является человек, что связано с его непредсказуемостью, постоянной изменчивостью, эгоистичностью, наконец)

Какие процессы нужно автоматизировать?

- Автоматизация используется для рутинной и сильно нагруженной, но хорошо формализованной деятельности.
- В области телекоммуникаций это, как правило, **процессы операционной деятельности (эксплуатационные процессы)**.

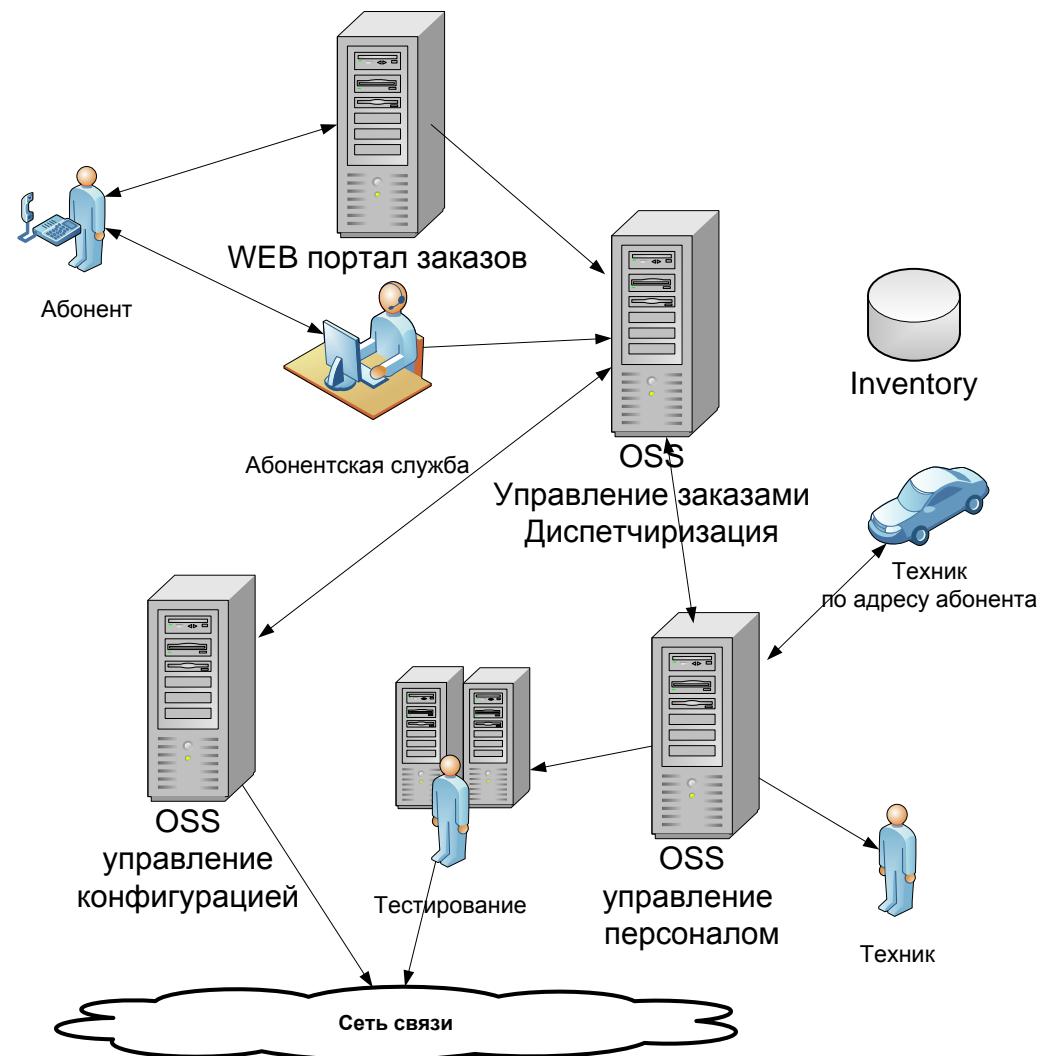
Организационная структура оператора связи



OSS

- OSS, Operations Support System – Система поддержки эксплуатации – это система, предназначенная для автоматизации части эксплуатационных процессов оператора связи.
- OSS – это специализированное ПО, позволяющее автоматизировать процессы управления, контроля и исполнения эксплуатационных задач.

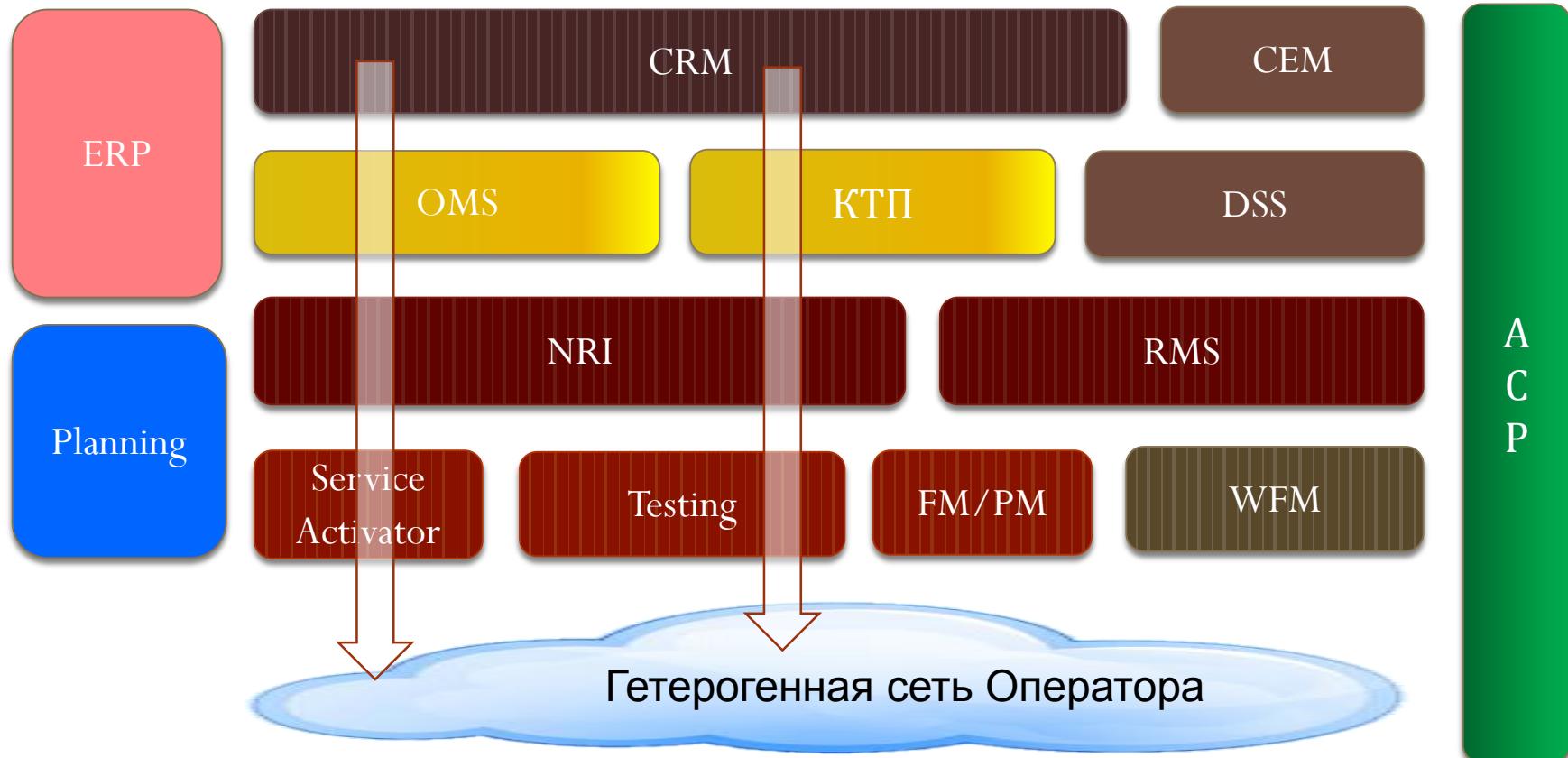
OSS



Комплексная автоматизация

- **Комплексная автоматизация** подразумевает не просто внедрение и настройку систем OSS, но требует использования соответствующей инфраструктуры сети (требует активного оборудования).
- **Сквозная автоматизация** – предполагает автоматизацию процессов «из конца в конец» (end-to-end).

Примеры сквозных бизнес-процессов



Заказчик

Продукт

Управление жизненным циклом продукта

Разработка продаж

Маркетинг, коммуникации и продвижение продуктов

Разработка и снятие продуктов и предложений

Разработка и снятие услуг

Разработка и снятие ресурсов

Разработка и управление изменениями в цепочках поставок

Операционные процессы

Поддержка операционных процессов и обеспечение готовности

Выполнение

Обеспечение

Биллинг

Управление взаимоотношениями с клиентами

Поддержка и обеспечение готовности процессов управления связями с заказчиками

Управление интерфейсом взаимодействия с клиентом

Продажи

Отклик на заказ

Обработка заказов

Обработка проблем

Управление QoS и SLA заказчиков

Управление биллингом и сбором платежей

Удержание заказчиков и лояльность

Эксплуатация и управление услугами

Поддержка и обеспечение готовности процессов эксплуатации и управления услугами

Активация и конфигурирование услуг

Управление проблемами, связанными с услугами

Управление качеством услуги

Тарификация услуг и отдельных событий

Эксплуатация и управление ресурсами

Поддержка и обеспечение готовности процессов эксплуатации и управления ресурсами

Обеспечение ресурсами

Управление проблемами, связанными с ресурсами

Управление производительностью ресурсов

Сбор и обработка данных о ресурсах

Управление связями с поставщиками/партнерами

Поддержка и обеспечение готовности процессов управления связями с поставщиками/партнерами

Управление заявками поставщиков/партнеров

Управление проблемами поставщиками/партнерами

Управление производительностью работы с поставщиками/партнерами

Управление биллингом и расчетами с поставщиками/партнерами

Управление интерфейсом взаимодействия с поставщиками/партнерами

Поставщик/партнер