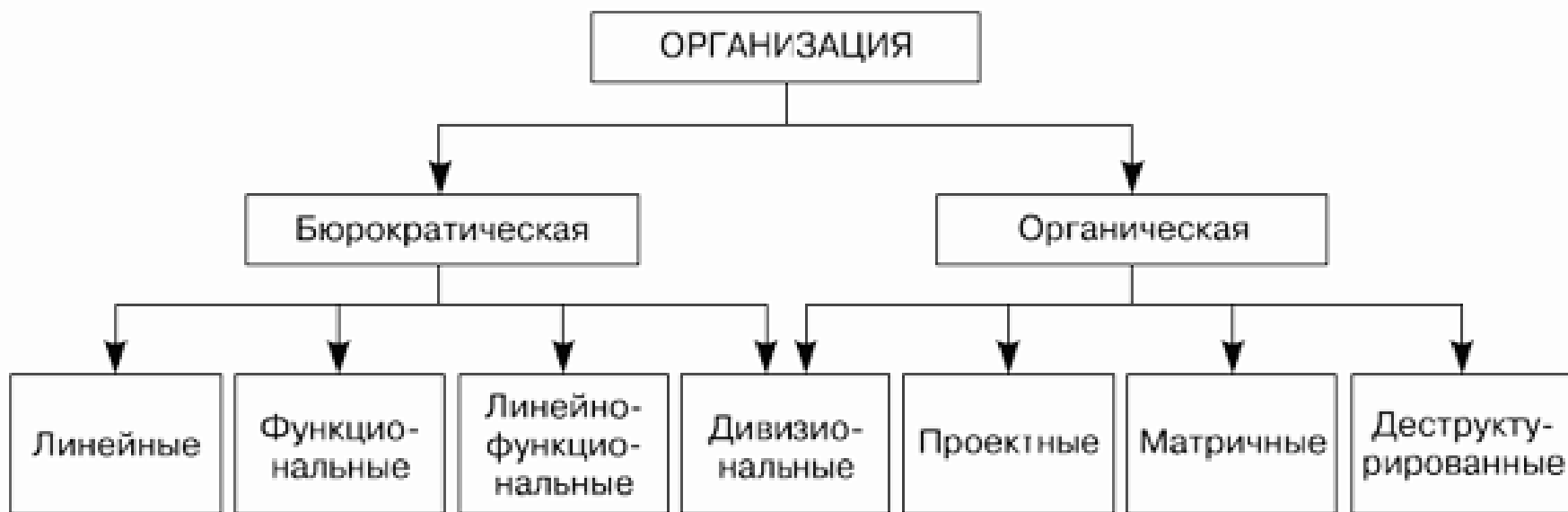


Жизненный цикл услуги и
эксплуатационные бизнес-процессы.
Структура компании Оператора связи.

Организационная структура предприятия



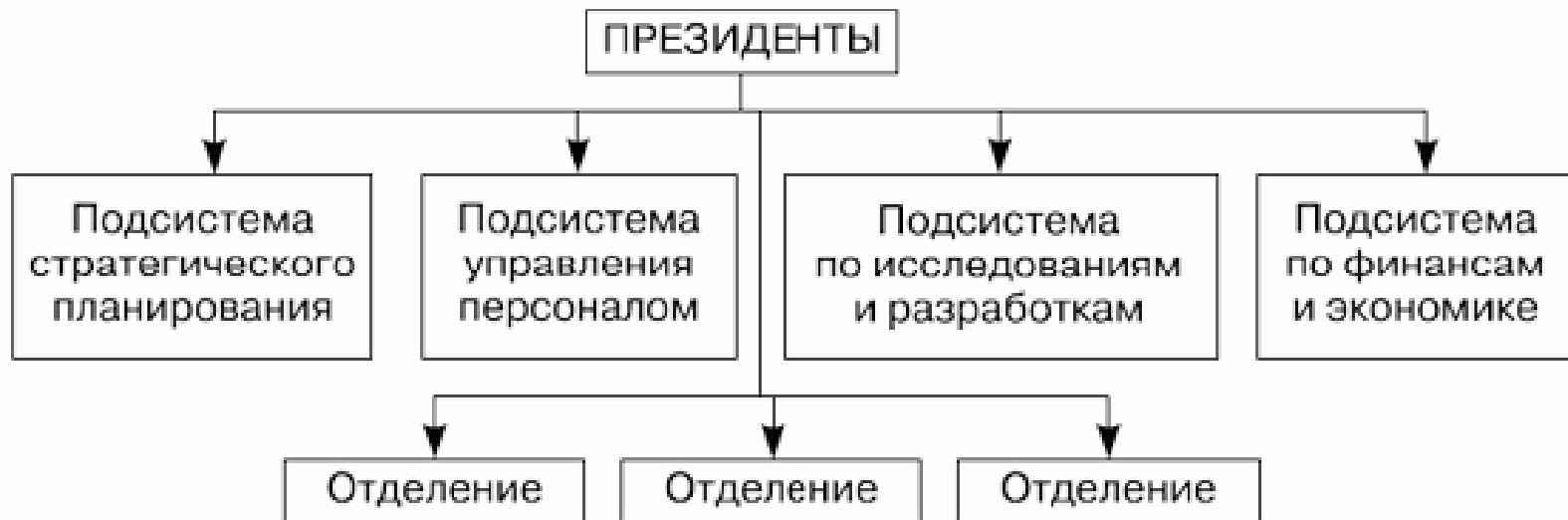
Линейная структура



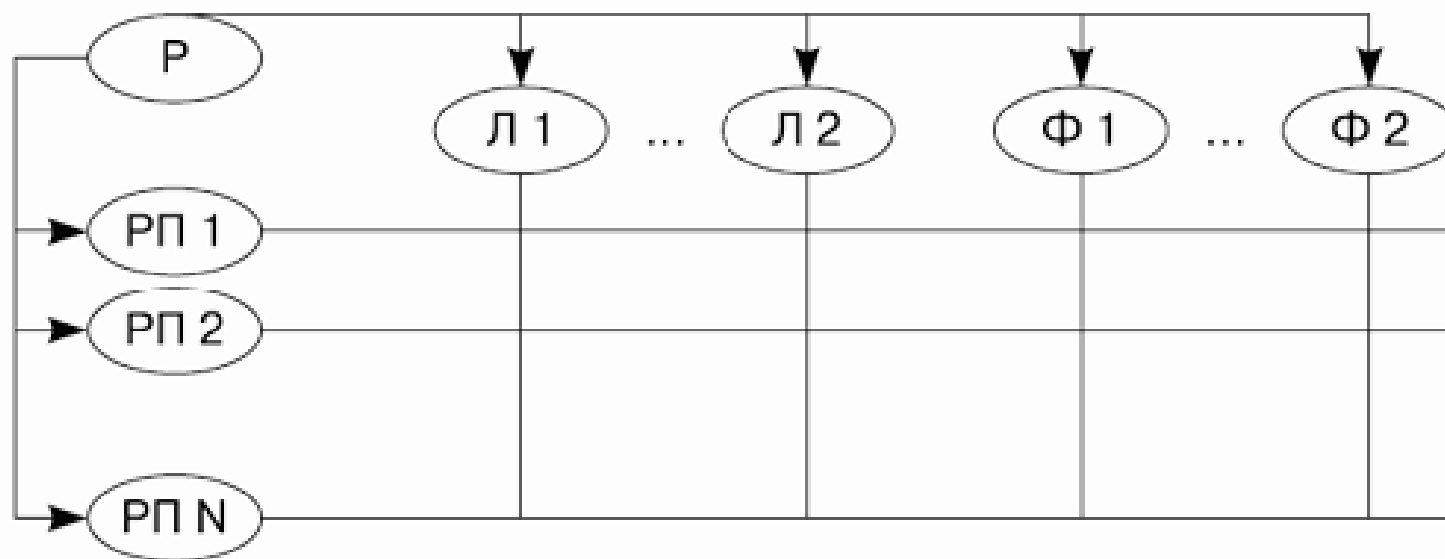
Функциональная структура



Дивизиональная структура



Матричная структура



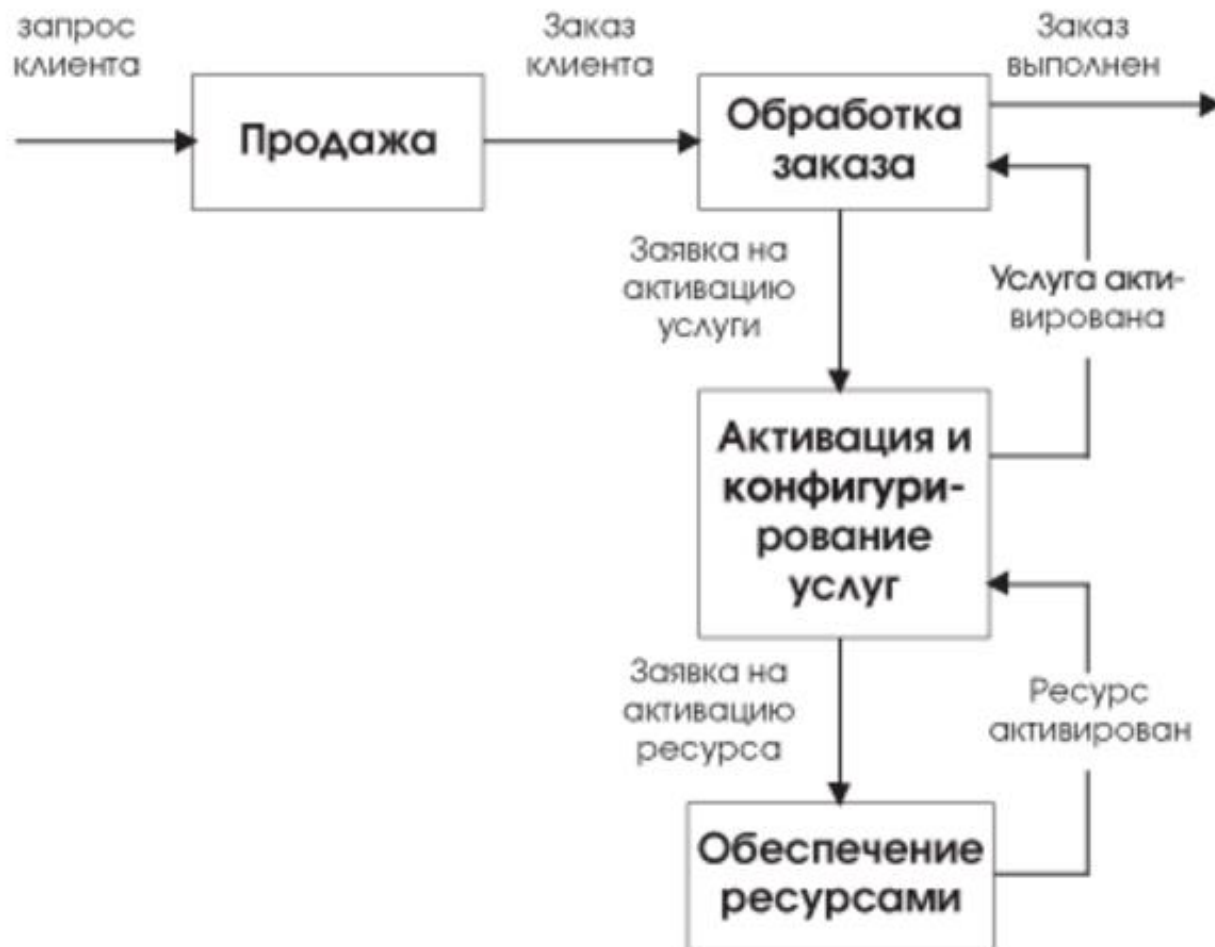
Что такое бизнес-процесс?

- **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

Функциональная:
Что надо делать?

Поведенческая:
Как делать?
Очередность? (Бизнес-логика)
Когда? (Расписание)
Почему? (Бизнес-правила)

Модель Процесса

Организационная:
Кто и где работает?

Информационная:
Что обрабатывать?

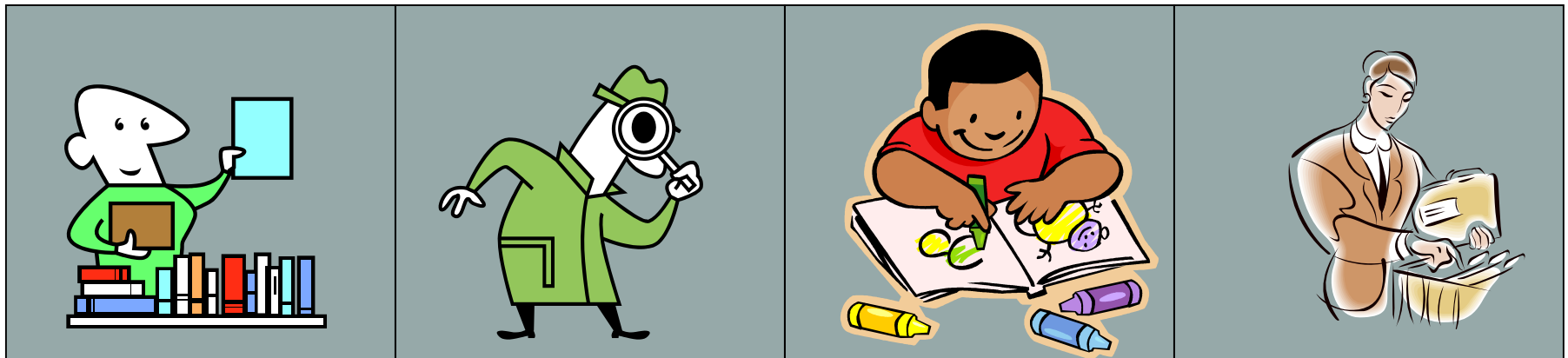
Дефиниция ☺ (определение (рус.))

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*.

Functional Organization

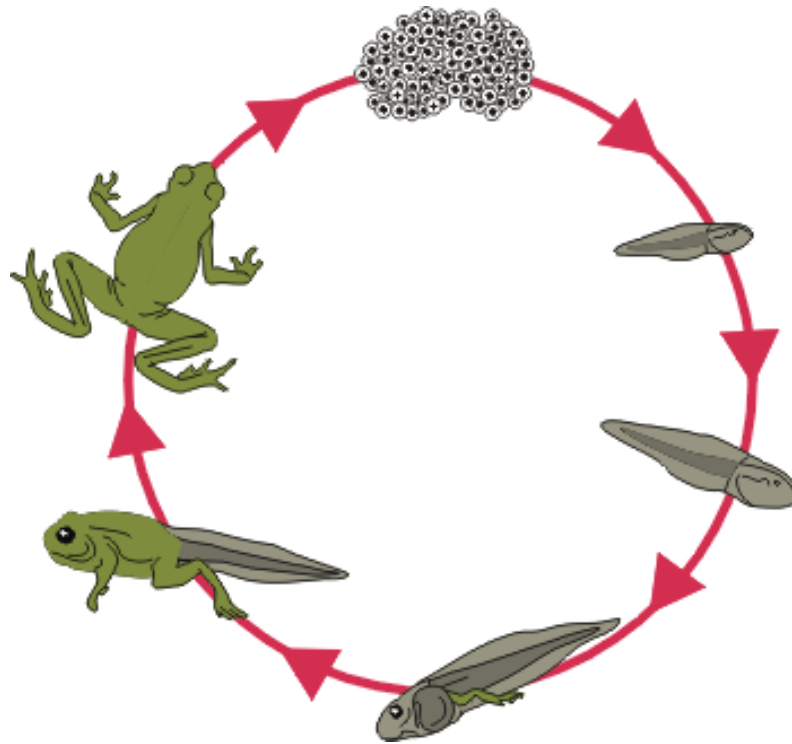


Process Approach

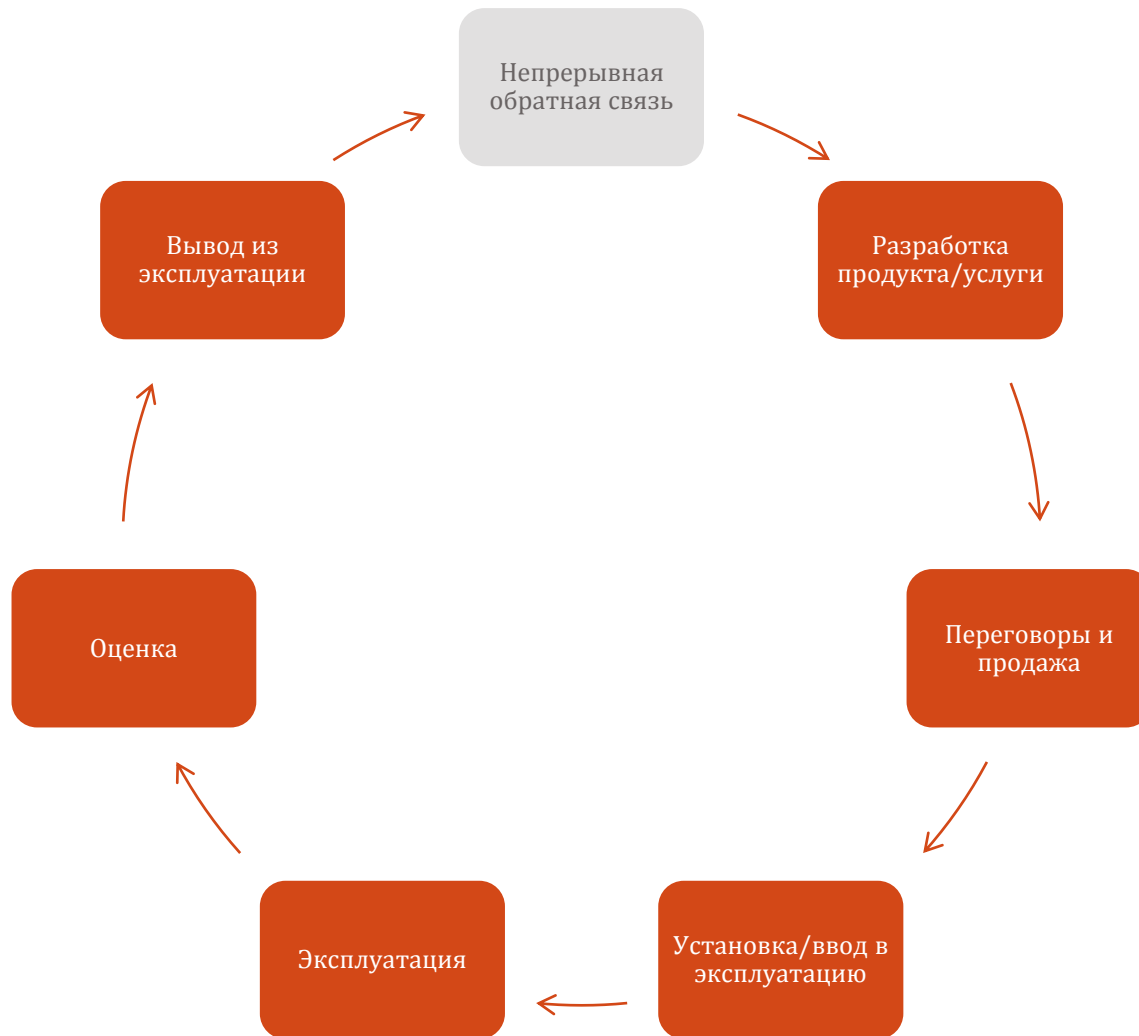
Зачем нужен процессный подход?

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



Процессы
планирования и
управления
жизненными
циклами
инфраструктуры
и продуктов

Процессы,
относящиеся к
операционной
деятельности
предприятия.

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 организации.

Принципы организации

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

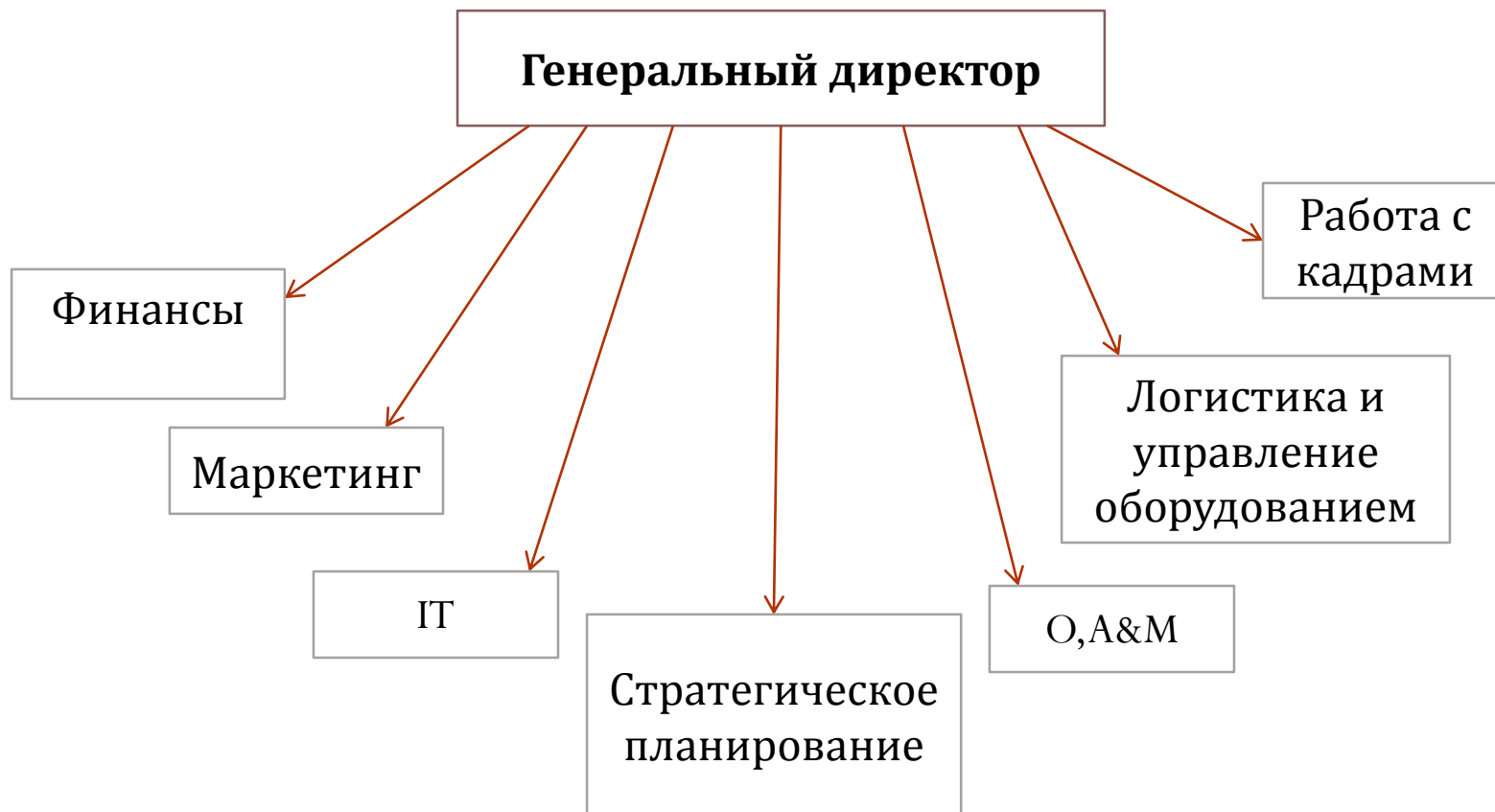
- принцип цепной связи;
- принцип ингрессии;
- принцип подбора;
- принцип подвижного равновесия;
- **принцип слабого звена**

(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)**.

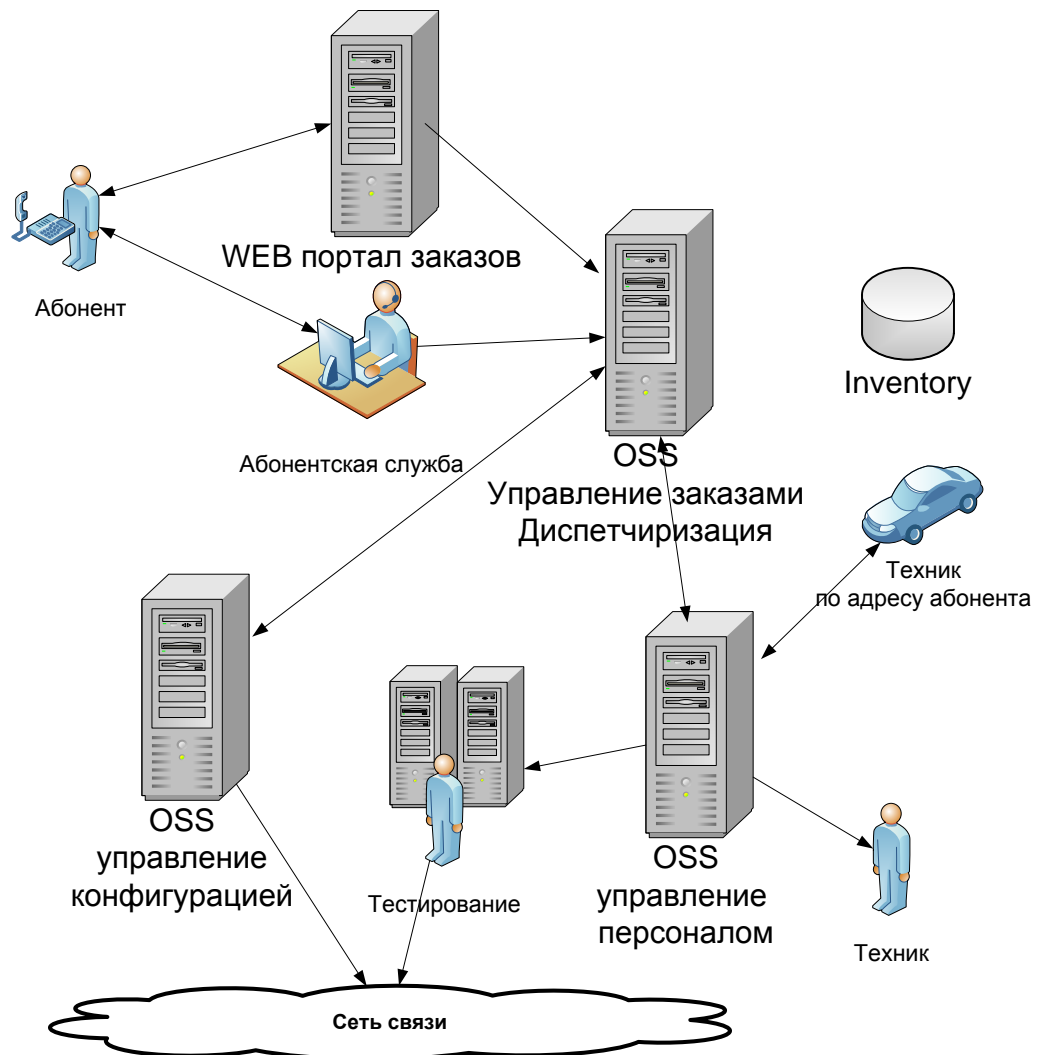
Организационная структура оператора связи



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.*

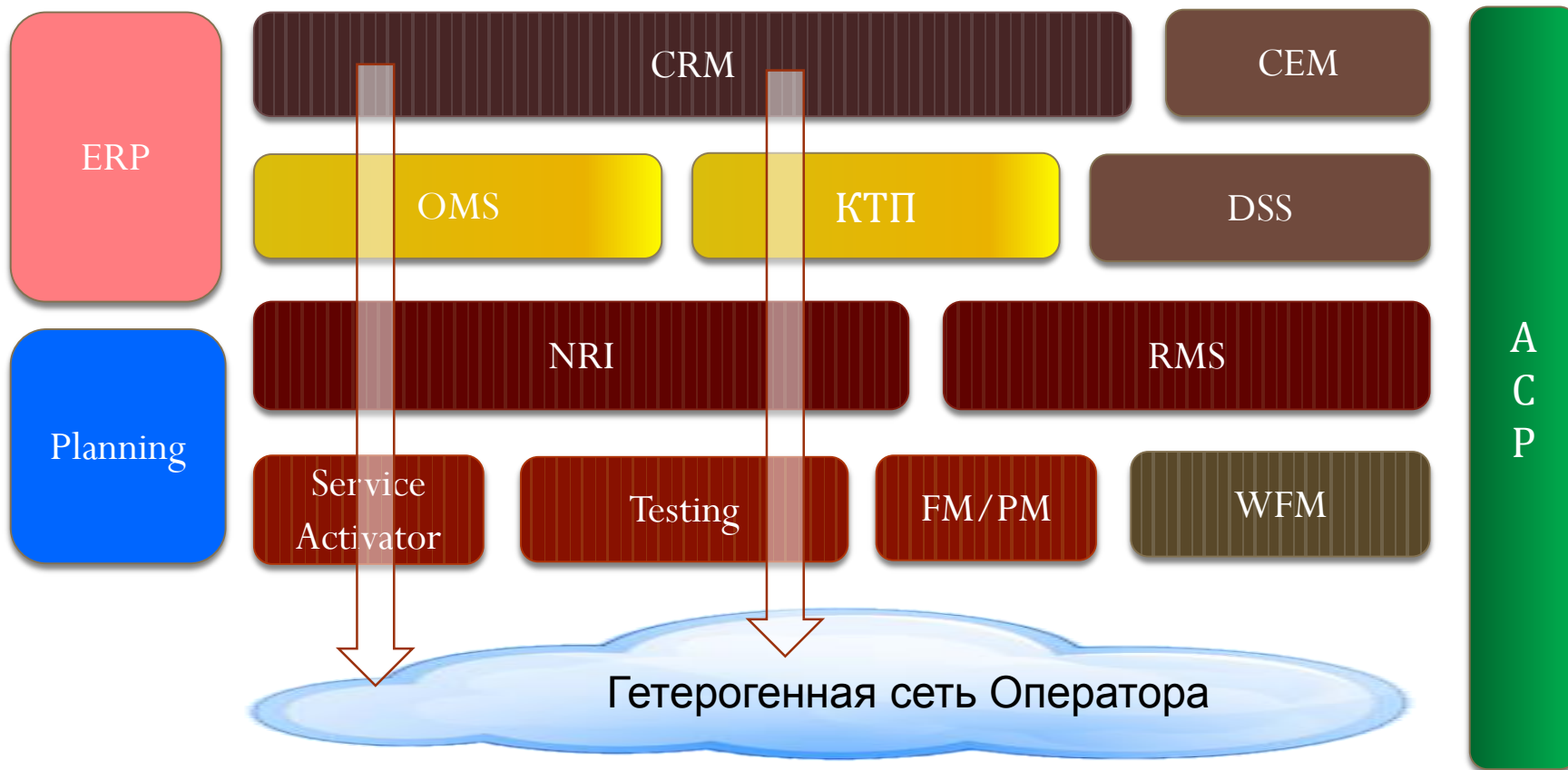
OSS



Комплексная автоматизация

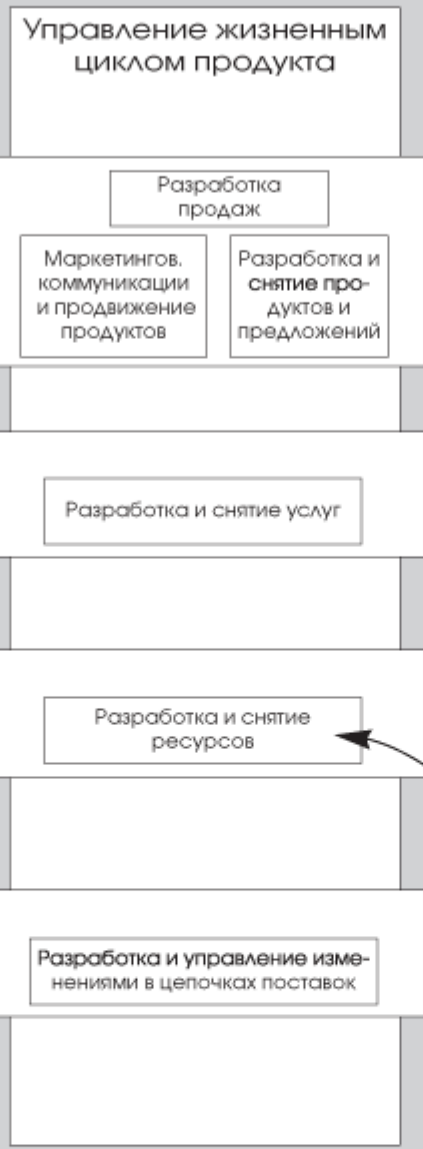
- **Комплексная автоматизация** подразумевает не просто внедрение и настройку систем OSS, но требует использования соответствующей инфраструктуры сети (требует активного оборудования).
- **Сквозная автоматизация** – предполагает автоматизацию процессов «из конца в конец» (end-to-end).

Примеры сквозных бизнес-процессов

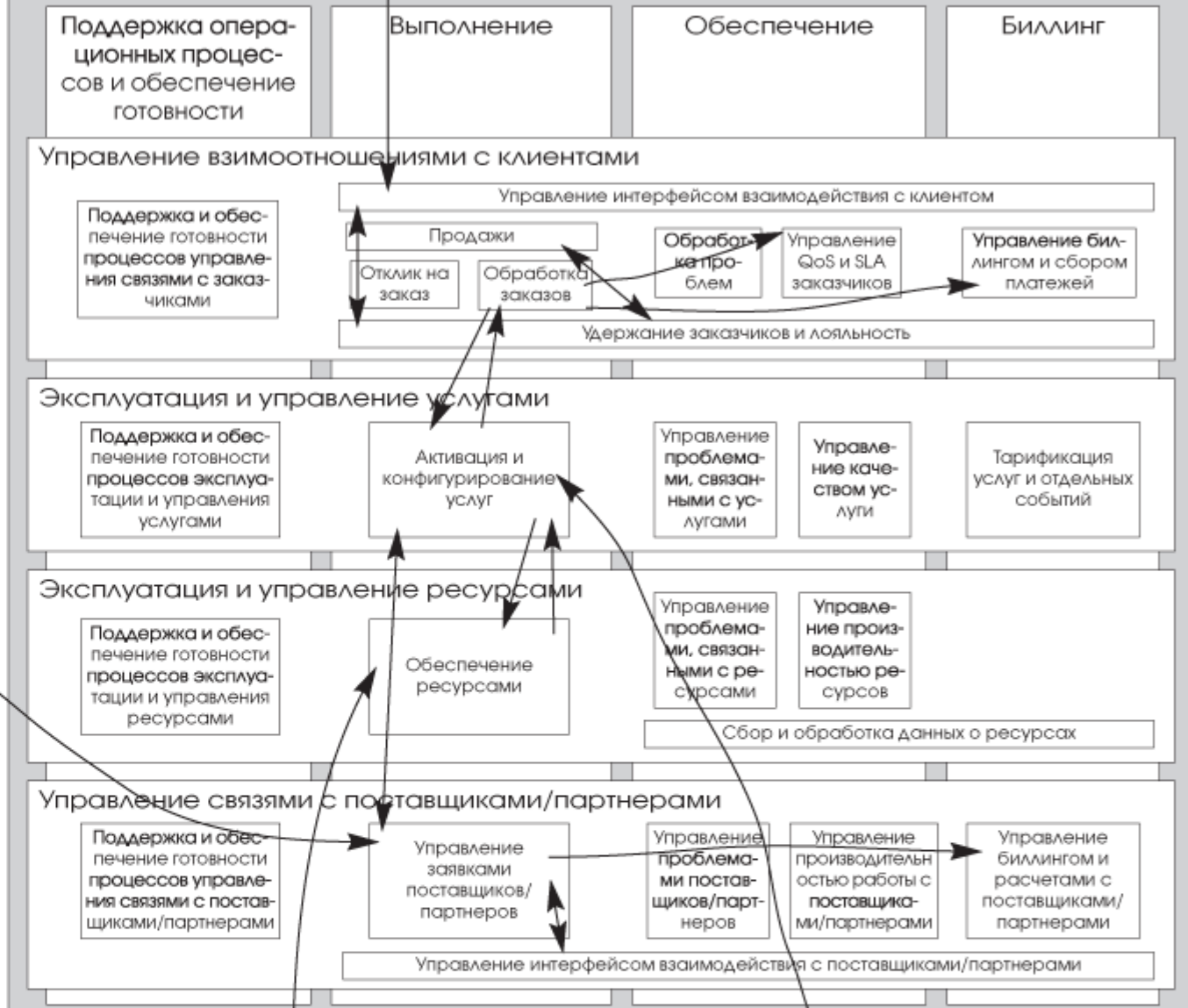


Заказчик

ПРОДУКТ



Операционные процессы



Поставщик/партнер