

eTOM: СТРУКТУРНАЯ МОДЕЛЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ДЛЯ ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ

Rapid development of the telecommunication industry and the operators' competition resulted in the necessity of the increase of companies' activities effectiveness, search of interior reserves and detection of competitive advantages. These could not be done by customary means, therefore special tools and new forms of interaction between the companies are required.

The aforesaid led to the creation of TeleManagement Forum (TMF) - non-commercial organization that declared the building of NGOSS structural model as its principal goal. Business processes analyzing, namely the enhanced Telecom Operations Map (eTOM), being the most widely applied model in communications, is the main element of the structural model. The author analyses the functionalities of eTOM, which has de facto become the "telecom language".

ЕВГЕНИЙ НАГАЕВ,
КОМПАНИЯ "ФОРС - ЦЕНТР РАЗРАБОТКИ"

За последние десять лет телекоммуникационная отрасль претерпела действительно революционные изменения. Прежде всего, они связаны с более широким применением информационных технологий. Именно специфика телекоммуникационной отрасли, ориентированной на высокотехнологичные услуги в сфере обработки и передачи информации и новые способы связи, определила не только более динамичные темпы ее развития по сравнению с другими сферами экономики во многих странах, но и возможность быстрого возврата инвестиций, достаточно высокую прибыльность и прочие позитивные макроэкономические показатели. Привлекательность телекоммуникационной отрасли с точки зрения вложения капитала и высокий спрос на все более сложные и разнообразные услуги способствовали поиску принципиально новых подходов к их решению. Технологически к ним относятся совершенствование сетей, интеграция технологий и различного телекоммуникационного оборудования, создание мультисервисных сетей следующего поколения, совершенствование беспроводных способов передачи данных и др. С другой стороны, существуют экономические и социальные факторы, стимулирующие рост отрасли, в их числе — усиливающаяся конкуренция на рынке, повышение порога входа на рынок, все более высокие требования пользователей к многообразию, функциональности и качеству услуг. В условиях, когда выжить на рынке все труднее, определяющим становится вопрос повышения эффективности деятельности компаний, предоставляющих услуги связи, поиска внутренних резервов и выявления конкурентных преимуществ. Привычными средствами этого сделать нельзя, необходим особый инструментарий и новые формы взаимодействия между подразделениями компаний. Все вышеизложенное и привело к созданию некоммерческой организации TeleManagement Forum (TMF), деятельность которой продолжается уже 15 лет. TMF объединяет около 400 крупнейших компаний-операторов связи по всему миру, провозгласив в качестве основной программы идею создания структурной модели NGOSS (New Generation Operations Systems & Software).

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ — NGOSS

Структурная модель NGOSS представляет собой следующие различные, взаимосвязанные между собой компоненты, для:

- анализа бизнес-процессов;

- анализа и проектирования прикладных систем;
- анализа и проектирования отдельных решений;
- анализа соответствия других разработок принципам NGOSS.

Можно сказать, что NGOSS — это обширная и интегрированная структурная модель с соответствующими рекомендациями по ее использованию для создания эффективного комплекса систем класса BSS/OSS (Business Support System/Operations Support System) и другого программного обеспечения. Ее миссия — интеграция технических и бизнес-аспектов деятельности компаний — поставщиков услуг связи в единую архитектуру, устранение разрозненности и "лоскутности" автоматизации, построение общей информационной инфраструктуры. NGOSS используется в деятельности таких крупнейших в мире провайдеров, как Vodafone, Verizon, Telstra, Telecom Italia, Teliasonera, China Telecom и др. Главным элементом этой структурной модели является компонента для анализа бизнес-процессов The enhanced Telecom Operations Map (eTOM), являющаяся наиболее широко используемой структурной моделью бизнес-процессов в отрасли. eTOM охватывает весь диапазон бизнес-процессов, необходимых для организации эффективной деятельности оператора связи, поэтому он становится поистине бизнес-языком телекома.

eTOM — УРОВЕНЬ БИЗНЕСА В NGOSS

The enhanced Telecom Operations Map (eTOM) представляет собой структурную модель бизнес-процессов компании — поставщика услуг связи. Целью данной структурной модели является создание общего представления о бизнес-процессах, типичных для всей отрасли, и их последующая стандартизация. eTOM предлагает структурированный набор бизнес-процессов, определяющих успешную деятельность компании — поставщика услуг связи. При этом eTOM является референтной моделью для распределения всех бизнес-процессов компании в различные категории, предоставляя возможность выстраивать карту бизнес-процессов и использовать ее в дальнейшем на требуемом уровне детализации. Тем самым eTOM служит рекомендацией для управления процессами, стартовой точкой при проведении работ по реинжинирингу бизнес-процессов, при заключении соглашений с поставщиками и партнерами. Основу структурной модели составляет иерархическая декомпозиция процессов, состоящая из 4 уровней. На самом верхнем нулевом уровне выделяются три основные области бизнес-процессов: "Стратегия, ин-

фраструктура и продукт", "Операционные процессы" и "Управление предприятием".

Процессы "Стратегия, инфраструктура и продукт" отвечают за весь спектр вопросов, связанных со стратегией, управлением жизненным циклом инфраструктуры и продукта. "Операционные процессы" представляют собой главные бизнес-процессы компаний — поставщиков услуг связи, основой которых являются предоставление, обеспечение и биллинг услуг. "Управление предприятием" охватывает общие вопросы поддержки деятельности компании, такие как управление кадрами, управление финансами и активами, управление знаниями, управление внешними связями и др. На рис. 1 представлена структурная модель eTOM первого уровня декомпозиции.

Из рис. 2 видно, как происходит декомпозиция и до какой степени детализации она осуществляется. Коричневым цветом выделены бизнес-процессы третьего, самого нижнего уровня.

Важно отметить, что при создании модели eTOM упор делался на специфичные именно для телекоммуникационной отрасли аспекты независимо от организационных, технологических и других особенностей отдельных компаний. Благодаря этому, декомпозиция бизнес-процессов осуществляется до того уровня, где еще не появляются вышеуказанные различия отдельных компаний — поставщиков услуг связи. Как уже было отмечено, этим уровнем является третий. Тем самым инструмент eTOM применим для любого оператора связи. Более гл-

бокая детализация, заключающаяся в описании нижних уровней бизнес-процессов, должна производиться индивидуально для той или иной компании.

eTOM уже несколько лет является стандартом де-факто в отрасли, поскольку в TMF входят практически все крупнейшие компании — операторы связи по всему миру. Они непосредственно участвуют в разработке проектов TMF, воплощая в них свой непосредственный опыт в бизнесе. В апреле исполняется год с момента принятия eTOM Международным союзом электросвязи в качестве официальной рекомендации, что служит еще одним признанием верности данного подхода. Отличительной чертой eTOM является его гибкость, возможность интеграции с такими методологиями, как ITIL, BSC, RosettaNet и другими, что позволяет создавать комплексную, взаимосвязанную модель деятельности компании. Стоит еще раз подчеркнуть, что главная цель — это стандартизация структуры бизнес-процессов оператора связи, чтобы тем самым повысить эффективность как внешнего взаимодействия, так и внутренней деятельности.

ЧТО ДАЕТ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ eTOM?

В процессе работ по созданию структурной модели eTOM главный упор был сделан на отображение реальной архитектуры бизнес-процессов, свойственной телекоммуникационным компаниям. Именно поэтому она использовалась большим количеством компаний в качестве фундамента для построения архитектуры бизнес-процессов.

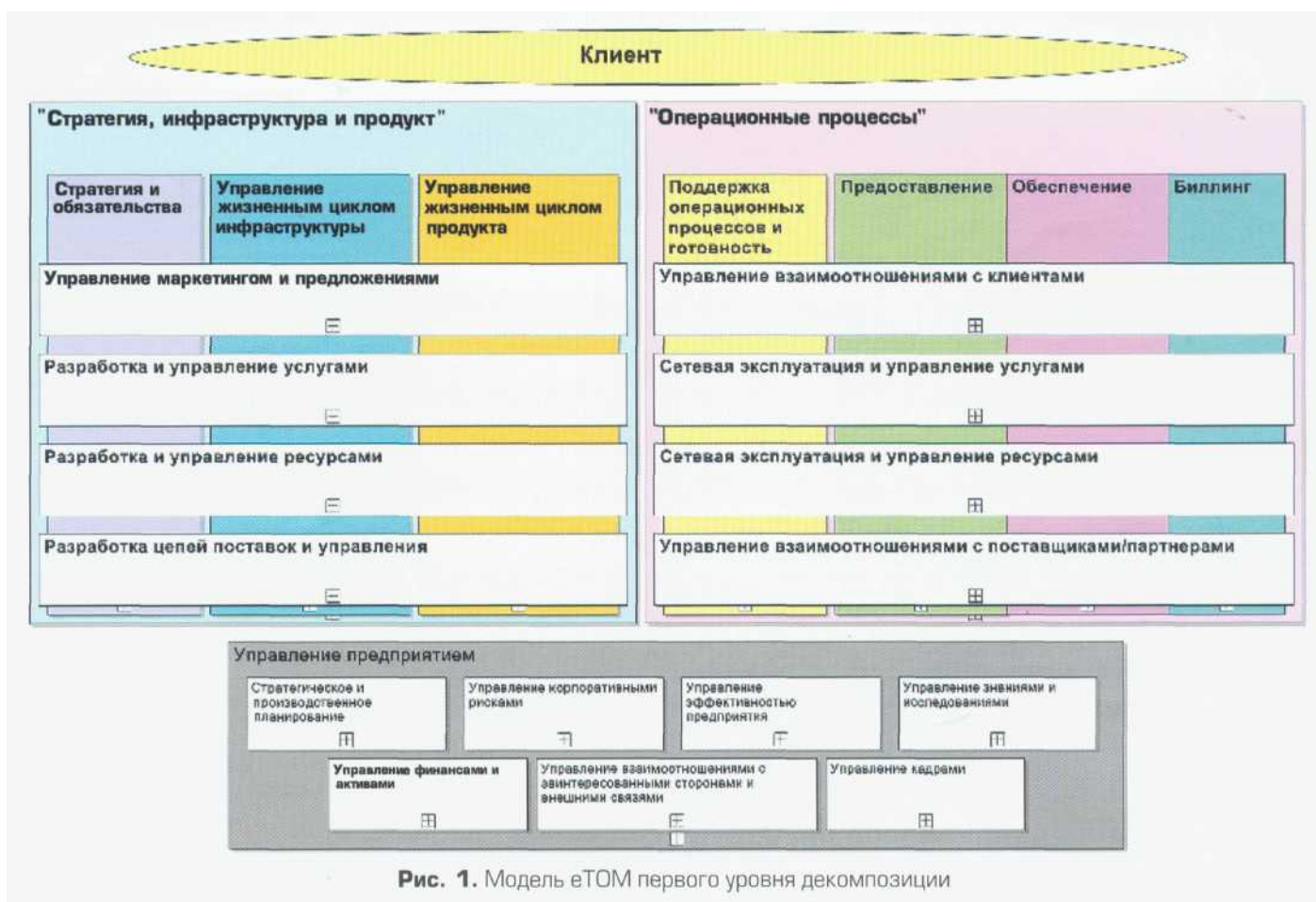


Рис. 1. Модель eTOM первого уровня декомпозиции



Рис. 2. Пример детализации модели eTOM до третьего уровня

Действительно, зачем тратить большое количество денег и времени на создание структуры бизнес-процессов, если такая модель уже разработана и используется на практике? После создания фундамента и последующей разработки архитектуры бизнес-процессов возможно дальнейшее применение касающихся их дисциплин и знаний. В итоге становится возможен комплексный анализ и проектирование бизнес-процессов. К этому классу задач относятся: выявление процессов, имеющих одинаковую функциональность, устранение дублирования и ускорение разработки новых процессов, оценка стоимостных характеристик, производительности и т.д.

eTOM также является основой для управления набором IT-приложений, исходя из потребностей бизнеса, позволяет создавать четкие и качественные модели потоков бизнес-процессов. Причем в eTOM выделены в отдельную группу бизнес-процессы, регламентирующие работу с поставщиками и партнерами, повышая тем самым прозрачность и эффективность такого взаимодействия. Следствием этого является то, что при использовании eTOM в отрасли как стандарта облегчается установление и проведение взаимодействия Business-to-Business (B2B) путем четкого осознания, где и с помощью каких бизнес-процессов необходимо производить "стыковку".

В последней версии eTOM приведено картирование [mapping] процессов и соответствующих функций из модели TMN, хорошо известной специалистам данной отрасли. Следует отметить, что положительный эффект

от использования eTOM ощутим не только для компаний-поставщиков услуг связи, но также и для софтверных компаний, разработчиков систем класса OSS/BSS, системных интеграторов и др. Так, eTOM используют Oracle, Amdocs, Agilent Technologies. Примером реализации eTOM может служить разработка глобальной IT-архитектуры компании Vodafone. В основу этой архитектуры была положена модель eTOM, адаптированная и отражающая специфику оператора.

Структурная модель eTOM существует в виде реализации для различных case-инструментов. Но выбор организации TMF пал именно на Casewise Corporate Modeler, что объясняется большой функциональностью, гибкостью и отсутствием жесткой привязки к какой-то конкретной методологии наряду с лидирующими позициями на рынке. На территории РФ этот продукт впервые представляет эксклюзивный дистрибьютор Casewise Systems компания "ФОРС — Центр Разработки". Тем самым российской телекоммуникационной отрасли предлагается эффективное комплексное решение для анализа, оптимизации и проектирования бизнес-процессов Casewise eTOM.

В завершение отметим, что если еще несколько лет назад использование комплексного моделирования организации считалось скорее данью моде, то теперь компании все больше убеждаются на собственном опыте, что это реальный инструмент повышения рентабельности бизнеса.