

Enhances Telecom Operation Map (eTOM)

فلاحت:

پارچه‌بندی مفاهیم eTOM توسط TM Forum به شکل اختصاصی برای صنعت مخابرات، انتشار یافته توصیفی است برای فرایندهای لازم که باید توسط یک Service Provider اجرا گردد تا بتواند کیفیت خدمات فود را به سطح مورد نیاز و مطلوب مشتریان نزدیک کند. این پارچه‌بند در ۵ لایه تلاش می‌کند فرآیند را با میزان وضوح متفاوت مورد بررسی قرار داده و به این ترتیب بیشترین میزان ارزش را برای مخاطبان شرکت‌های مخابراتی فراهم کند.

مدت دوره: ۲۴ ساعت

پیش نیاز: آشنایی کلی با مفاهیم مخابراتی

اهداف دوره:

- آشنایی با ساختاری کلی Framework
- درک پارچه‌بند SID و فرآیندهای درون آن
- توانایی مشارکت در تیم‌های پیاده سازی eTOM در شرکت‌های مخابراتی

سرفصل دوره:

۱. مروری بر تاریخچه eTOM و عملکرد TM Forum
۲. مروری بر Framework 13.5
۳. بررسی eTOM و رابطه آن با Framework
۴. بررسی فرآیندهای eTOM
۵. بررسی پارچه‌بند SID و رابطه آن با Framework
۶. بررسی TAM و رابطه آن با اجزاء دیگر
۷. مروری بر معیارهای کسب و کار استاندارد (Business Metrics)
۸. شیوه Benchmarking eTOM به منظور جهت پیاده سازی
۹. بررسی نموده ایجاد یکپارچگی و پارچه‌بند آن
۱۰. بررسی نموده اصلاح چابکی عملیاتی در سازمان
۱۱. بررسی راهکار بکارگیری Big Data و تحلیل آن
۱۲. بکارگیری مفاهیم و شافعیت‌های CEMI برای مدیریت مشتریان