

Frameworkx

Frameworkx

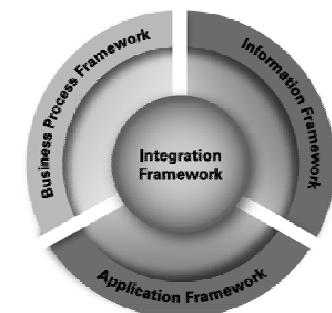
- Konceptia TMF (TeleManagement Forum) pre návrh OSS/BSS systémov pre poskytovateľov telekomunikačných služieb
- Vývoj: OSS → OSS/BSS → NGOSS → Frameworkx
 - **OSS (Operations Support Systems)** - manažmentové systémy pre manažment telekomunikačnej siete /*podporné systémy pre inventarizáciu, poskytovanie služieb, konfigurovanie sieťových komponentov, manažment porúch a pod./*
 - **BSS (Business Support Systems)** - manažmentové systémy pre podporu obchodných aktivít /*týkajú sa produktu, zákazníkov, objednávok, spracovania faktúr a výberu platieb/*
 - **NGOSS (New Generation Operations Systems and Software)**

Cieľová skupina

- **Poskytovatelia služieb**
 - Cenovo výhodná implementácia OSS/BSS
 - Dlhodobé smerovanie pre IT stratégie
 - Umožňuje IT systémom podporovať rýchlo sa rozvíjajúce poskytovanie konvergovaných služieb
- **Dodávatelia OSS softvéru**
 - Nižšie náklady na vývoj zohľadňujúce očakávané nižšie výnosy
 - Podporovateľný softvér
- **Systémoví integrátori**
 - Predvídateľné, opakovateľné, škálovateľné implementačné projekty
 - Väčšie portfólio softvérových dodávateľov

Frameworkx

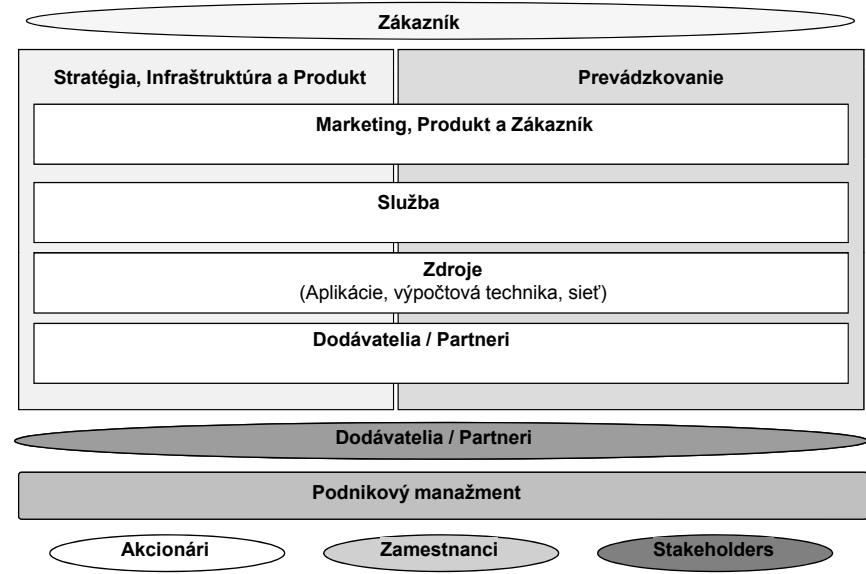
- Komponenty:
 - Procesný rámec (eTOM)
 - Informačný rámec (SID)
 - Aplikačný rámec (TAM)
 - Integrovaný rámec



eTOM (Enhanced Telecom Operations Map)
 SID (Shared Information and Data Model)
 TAM (Telecom Applications Map)

eTOM

- Vylepšená verzia TOM (Telecom Operations Map)
- Poskytuje rámec pre biznis procesy prostredníctvom dekompozície na štruktúru a procesy
- Môže slúžiť ako nástroj na analyzovanie existujúcich procesov a návrh nových procesov v rámci organizácie
- Navrhnutý pre podnikové prostredie typu poskytovateľ služby
- Je všeobecný, organizačne, technologicky a na službe nezávislý

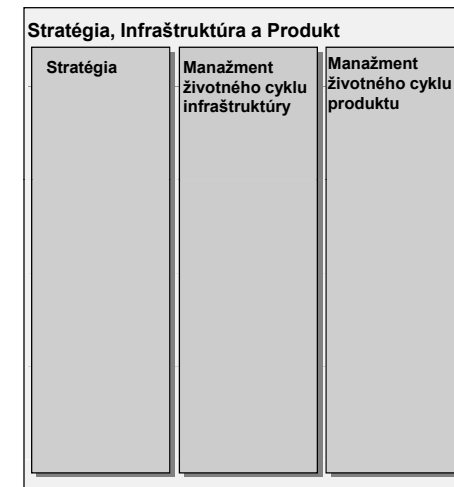


eTOM – procesy 1. úrovne



eTOM – procesy 0. úrovne

Stratégia, Infraštruktúra a Produkt



Stratégia

- Obsahuje procesy zodpovedné za tvorbu stratégií pri podpore manažmentu životného cyklu infraštruktúry a produktu.
- Zodpovedná za vytváranie väzieb v rámci podniku za účelom podpory stratégií
- Zahŕňa všetky úrovne činností od trhu, zákazníka a produktu cez služby a zdroje na ktorých závisia až po zainteresovanie dodávateľov a partnerov

Manažment životného cyklu infraštruktúry

- Zahŕňa procesy zodpovedné za definovanie, plánovanie a implementáciu potrebnej infraštruktúry (sieť, výpočtová technika a aplikácie) ako aj ďalších podporných infraštruktúr a biznis schopností (operačné centrá, architektúry atď.)
- Identifikuje nové požiadavky a vlastnosti a podporuje návrh a vývoj novej, alebo vylepšenej infraštruktúry na podporu produktov.
- Procesy manažmentu životného cyklu infraštruktúry reagujú na požiadavky procesov manažmentu životného cyklu produktu ak dochádza k redukcii nákladov, zlepšovaniu kvality produktu, zavádzaniu nových produktov atď.

Manažment životného cyklu

- Vertikálne zoskupenie procesov, ktoré podporujú a umožňujú, aby kľúčové činnosti a zákaznícke procesy splnili požiadavky trhu a očakávania zákazníka
- Delí sa na 2 časti:
 - manažment životného cyklu infraštruktúry
 - manažment životného cyklu produktu

Manažment životného cyklu produktu

- Zahŕňa procesy zodpovedné za definovanie, plánovanie, návrh a implementáciu všetkých produktov v portfóliu.
- Obsiahnuté procesy manažujú produkty s cieľom udržať zisk/stratu v stanovených medziach, spokojnosť zákazníka a kvalitu, ako aj prinášať nové produkty na trh.
- Procesy životného cyklu produktu vyhodnocujú trh vo všetkých jeho kľúčových funkčných oblastiach ako sú obchodné prostredie, požiadavky zákazníkov, konkurenčná ponuka s cieľom navrhnuť a manažovať produkt, ktorý bude úspešný na špecifickom trhu.

Stratégia, Infraštruktúra a Produkt

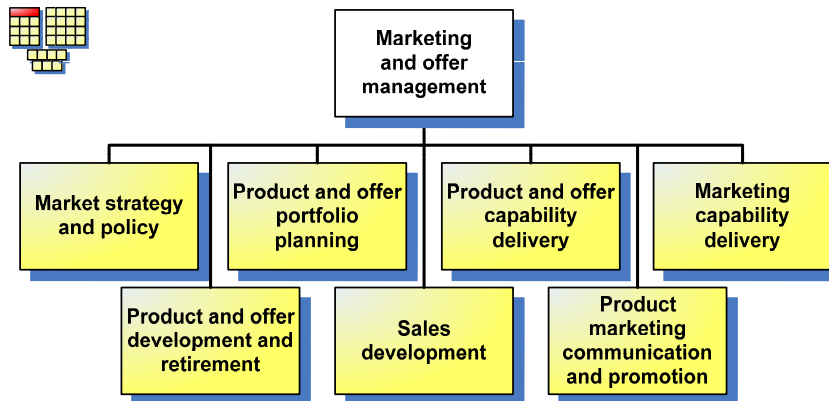


Marketing a manažment ponuky

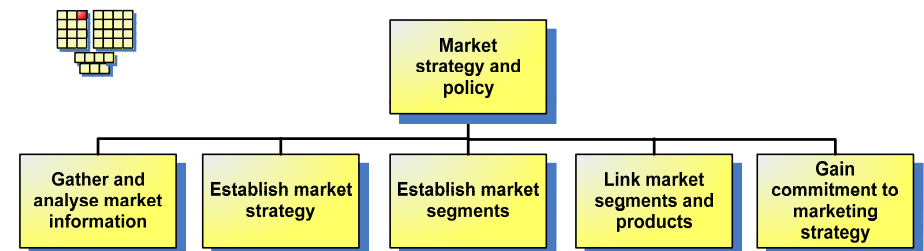
- Zameriava sa na znalosť o behu a vývoji základnej činnosti poskytovateľov ICT služieb.
- Zahŕňa procesy nevyhnutné pre definovanie stratégie, vývoj nových produktov manažovanie existujúcich produktov a implementovanie marketingu a poskytovanie stratégií špeciálne vhodných pre ICT produkty a služby.
- Obsiahnuté procesy:
 - zaoberajú sa vytvorením produktu, trhov a kanálov,
 - manažujú:
 - stratégie trhov a produktov,
 - cenotvorbu
 - predaj
 - kanály
 - vývoj nových produktov
 - marketingovú komunikáciu a propagačnú činnosť



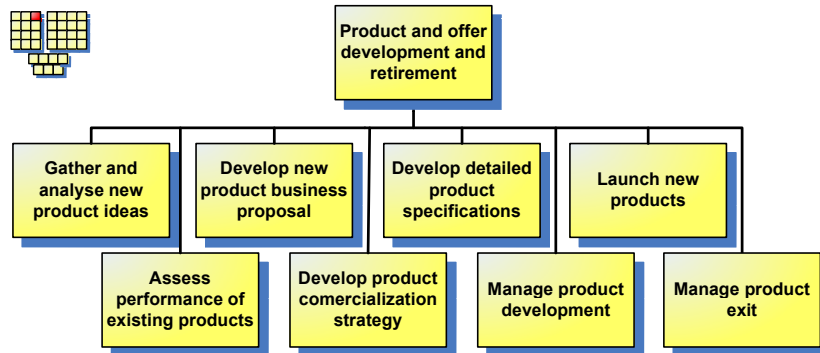
Marketing a manažment ponuky



Marketing a manažment ponuky *Market strategy and policy*



Marketing a manažment ponuky *Product and offer development and retirement*

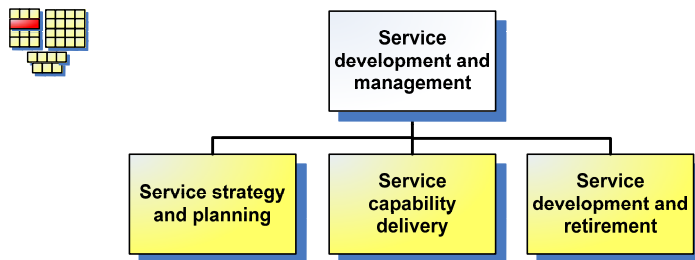


Vývoj a manažment služby

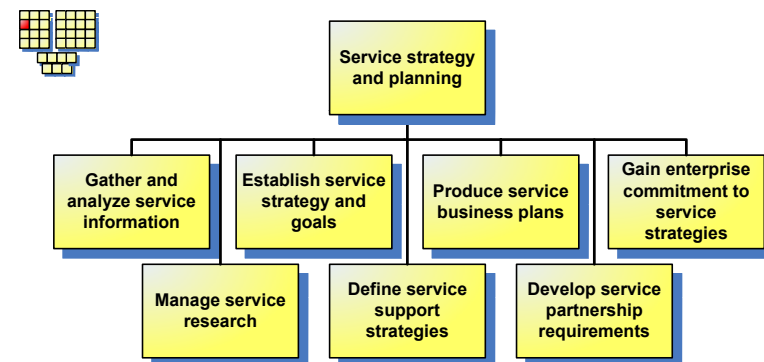
- Zahŕňa procesy zodpovedné za plánovanie, vývoj a dodávku služieb.
- Zahŕňa procesy nevyhnutné pre:
 - definovanie stratégií pre vytvorenie a návrh služby,
 - manažovanie existujúcich služieb,
 - zabezpečenie, že kapacity sú vyhovujúce pre zabezpečenie budúcich požiadaviek na službu



Vývoj a manažment služby



Vývoj a manažment služby *Service strategy and planning*

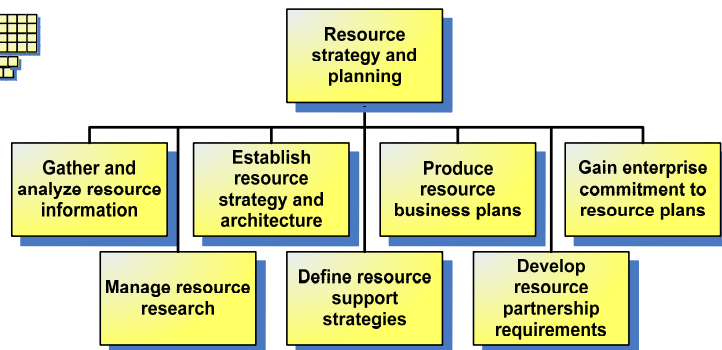


Vývoj a manažment zdrojov

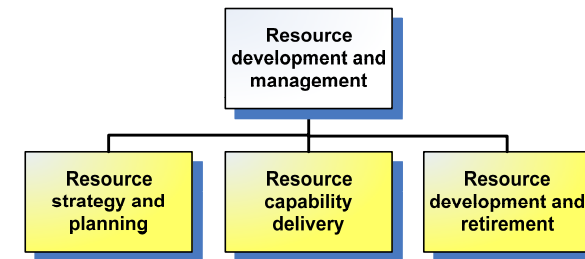
- Zahŕňa procesy zodpovedné za plánovanie vývoj a dodanie zdrojov potrebných na podporu služieb a produktov.
- Zahŕňa procesy nevyhnutné pre:
 - definovanie stratégií pre rozvoj siete a ďalších zdrojov,
 - zavádzanie nových technológií a spoluprácu s existujúcimi technológiami,
 - manažovanie existujúcich zdrojov,
 - zabezpečenie, že kapacity sú vyhovujúce pre zabezpečenie budúcich požiadaviek na službu.



Vývoj a manažment zdrojov *Resource strategy and planning*



Vývoj a manažment zdrojov

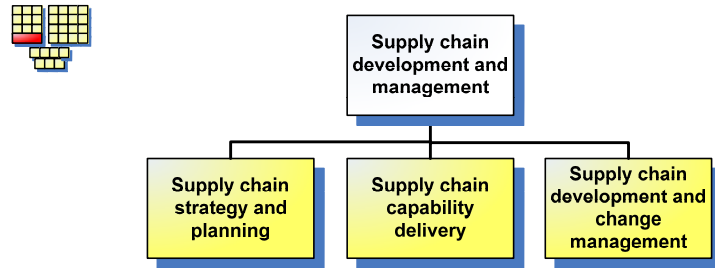


Vytvorenie a manažment dodávateľského reťazca

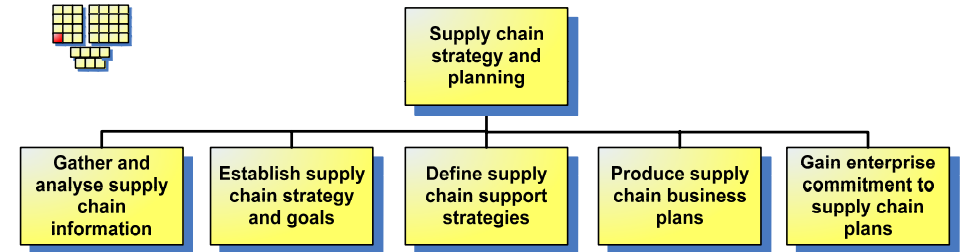
- Zahŕňa procesy zameriavajúce sa na potrebné interakcie s dodávateľmi a partnermi.
- Dodávateľský reťazec je komplexná sieť vzťahov, ktoré manažuje poskytovateľ služby.
- Vo svete e-biznisu spoločnosti spolupracujú s dodávateľmi a partnermi (synergické klastre, koalície a obchodné ekosystémy) s cieľom šíriť ponúkané produkty a zlepšiť ich produktivitu.
- Tieto procesy zabezpečujú, že najlepší dodávatelia a partneri sú vybraní do dodávateľského reťazca.
- Tieto procesy zahŕňajú vytvorenie a spravovanie všetkých informačných tokov, manažovanie všetkých požiadaviek a finančných tokov medzi poskytovateľom a dodávateľom.



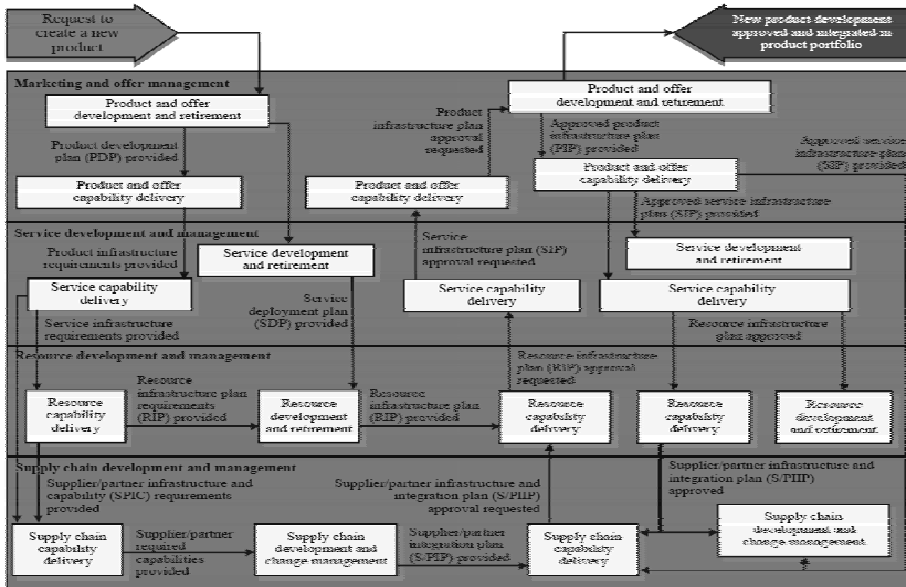
Vytvorenie a manažment dodávateľského reťazca



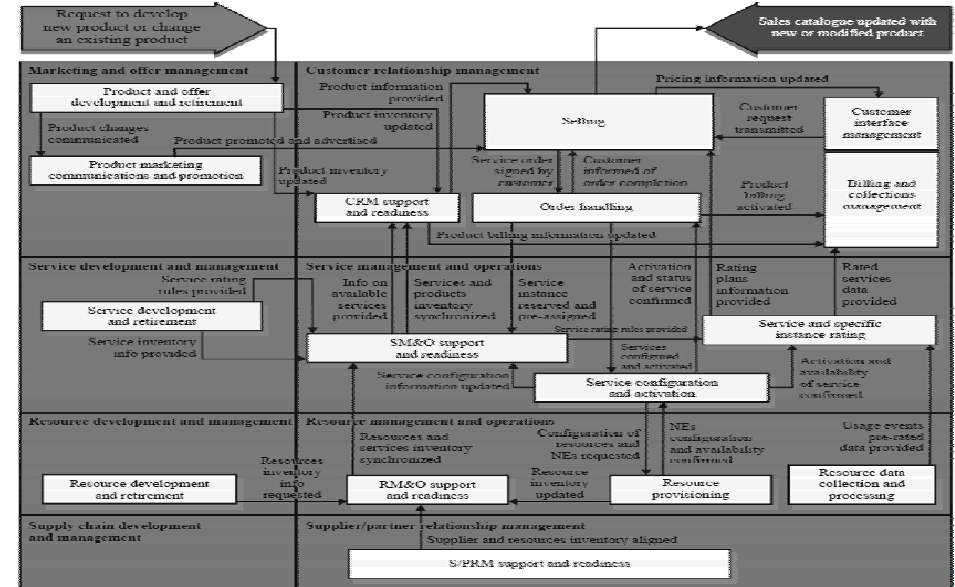
Vytvorenie a manažment dodávateľského reťazca Supply chain strategy and planning



eTOM – Schvaľovanie vývoja nového produktu



eTOM – Vývoj nového/modifikácia existujúceho produktu



Prevádzkovanie



Plnenie

- Zahŕňa procesy zodpovedné za včasné a korektné poskytovanie požadovaných služieb zákazníkom.
- Transformuje požiadavky zákazníka do riešenia, ktoré môže byť poskytnuté s využitím špecifických produktov z portfólia poskytovateľa.
- Tento proces informuje zákazníkov o stave ich požiadavky na kúpu, zabezpečuje ich včasné vykonanie ako aj spokojnosť klientov.

Podpora činnosti a pohotovosti

- Zahŕňa procesy zodpovedné za manažment, logistiku a administratívnu podporu FAB (*Fulfillment, Assurance, Billing*) procesov a za zabezpečenie operačnej pripravenosti pre FAB oblasti.
- Zahŕňa procesy, ktoré sú menej „real-time“ ako procesy vo FAB

Zabezpečenie

- Zahŕňa procesy zodpovedné za vykonanie proaktívnych a reaktívnych údržbových aktivít s cieľom zabezpečiť, že služby poskytované zákazníkom sú nepretržite dostupné a poskytované na úrovni SLA, alebo QoS.
- Vykonáva sa neustále monitorovanie stavu zdrojov a výkonnosti za účelom proaktívnej detekcie možných porúch.
- Zbierajú sa údaje o výkonnosti a analyzujú sa s cieľom identifikovať potenciálne problémy a riešiť ich bez dopadu na zákazníka.
- Tieto procesy manažujú SLA a oznamujú výkonnosť služby zákazníkovi. Prijímajú hlásenia o problémoch od zákazníka, informujú ho o stave ich riešenia a zabezpečujú obnovu a opravu, ako aj spokojnosť zákazníka.

Spoplatnenie

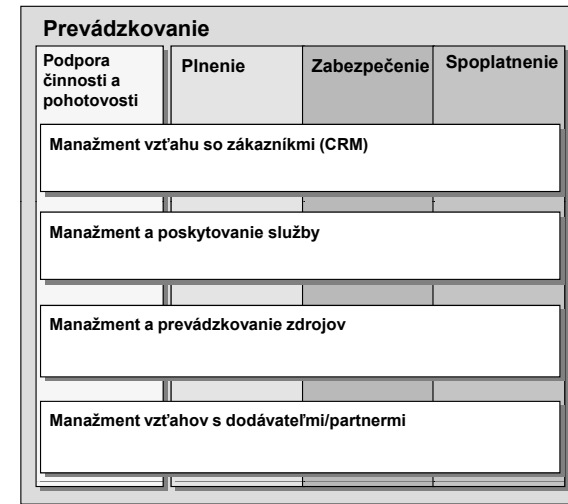
- Zahŕňa procesy zodpovedné za zber záznamov o využití zdrojov, včasné a presné generovanie faktúr, spracovanie platieb a zabezpečenie výberu platieb.
- Zabezpečuje spracovanie požiadaviek zákazníkov týkajúcich sa faktúr a riešenie problémov s faktúrami k spokojnosti zákazníkov.

Manažment vzťahu so zákazníkmi (CRM)

- Zahŕňa procesy zaoberajúce sa fundamentálnymi znalosťami o potrebách zákazníka a zahrňuje všetky funkcionality potrebné pre akvizíciu, zlepšenie a zachovanie vzťahov so zákazníkom.
- Zahŕňa:
 - retenčný manažment,
 - cross-selling,
 - up-selling,
 - priamy marketing



Prevádzkovanie

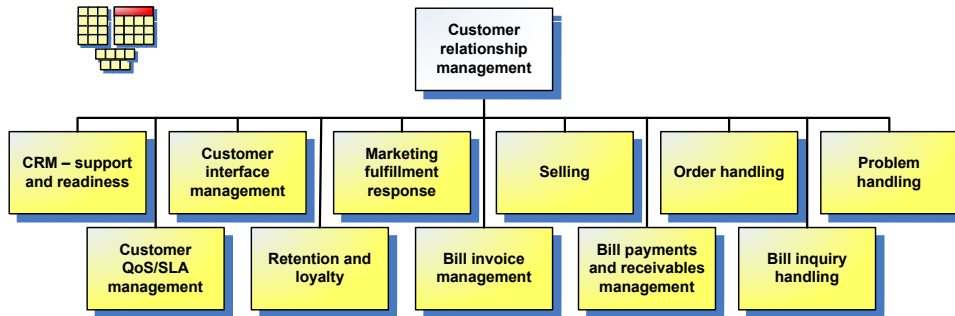


Manažment vzťahu so zákazníkmi (CRM)

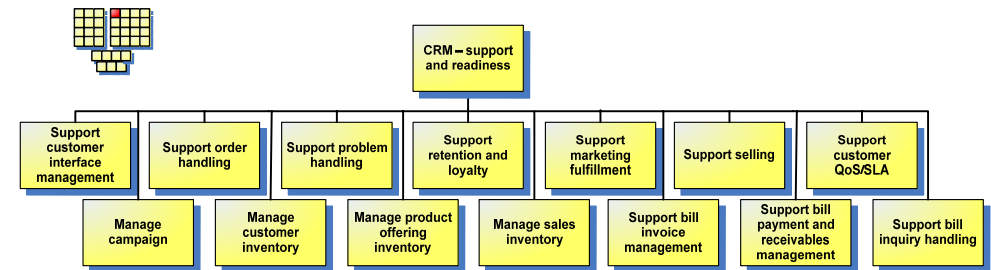
- Zahŕňa zbierku informácií o zákazníkovi umožňujúcich prispôbiť poskytovanie služby zákazníkovi, ako aj identifikovať možnosti pre zvýšenie hodnoty zákazníka pre podnik
- CRM sa aplikuje ako pri štandardnom predaji koncovému zákazníkovi, tak aj pri predaji inému podniku, ktorý zabezpečuje predaj koncovému zákazníkovi.
- Nerozlišuje sa, či ide o manuálnu, alebo automatizovanú interakciu so zákazníkom, ako aj papierovú, telefonickú, alebo elektronickú (web) formu.



Manažment vzťahu so zákazníkmi (CRM)



Manažment vzťahu so zákazníkmi CRM – Support and readiness

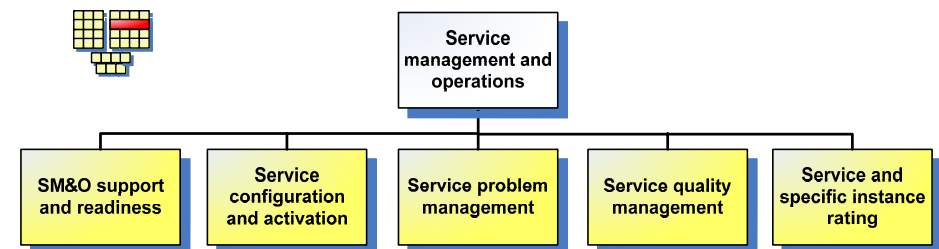


Manažment a poskytovanie služby

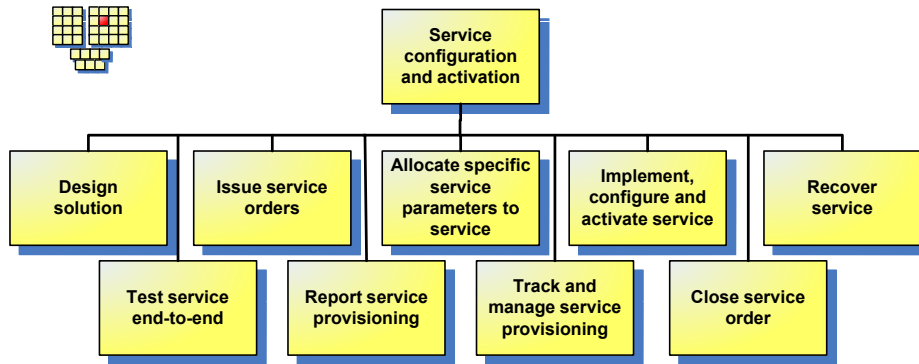
- Zahŕňa procesy zaoberajúce sa znalosťami o službe (prístup, konektivita, obsah a pod.) a funkcionality potrebné pre manažment a poskytovanie komunikačných a informačných služieb požadovaných, resp. poskytovaných zákazníkom.
- Zameriava sa na poskytovanie služby a manažment, nie na sieť a použité informačné technológie.
- Obsiahnuté procesy sú zodpovedné za splnenie aspoň minimálnych požiadaviek na kvalitu služby, ako aj výkonnosti procesu, spokojnosti zákazníka na úrovni služieb a nákladov na službu.



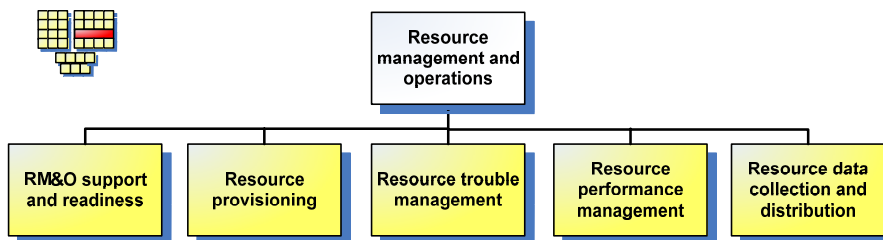
Manažment a poskytovanie služby



Manažment a poskytovanie služby *Service configuration and activation*



Manažment a prevádzkovanie zdrojov

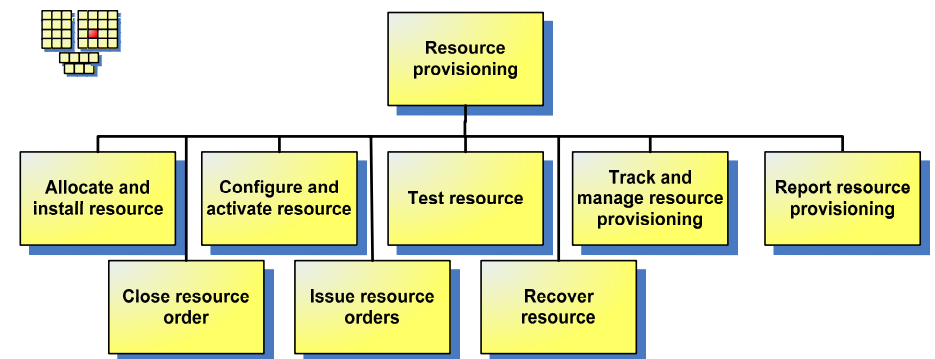


Manažment a prevádzkovanie zdrojov

- Zahŕňa procesy starajúce sa o poznatky o zdrojoch (aplikácie, výpočtová a sieťová infraštruktúra), ich manažment (t.j. sietí, IT systémov, serverov, smerovačov atď.) a využitie pre poskytovanie komunikačných a informačných služieb požadovaných, resp. poskytovaných zákazníkom.
- Zahŕňa všetky funkcionality zodpovedné za manažment všetkých zdrojov používaných v rámci organizácie.
- Zabezpečuje hladký chod infraštruktúry a jej dostupnosť službám a zamestnancom.
- Zabezpečuje zber informácií o zdrojoch (napr. zo sieťových prvkov, alebo NEML manažmentových systémov) a integráciu, koreláciu a sumarizovanie pre SML manažmentové systémy.



Manažment a prevádzkovanie zdrojov *Resource provisioning*

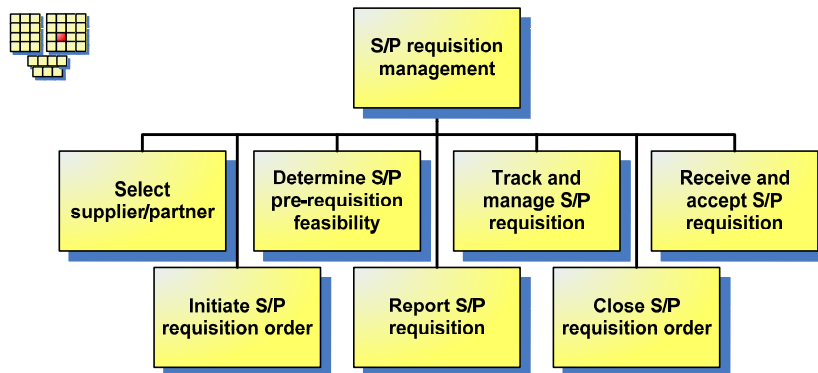


Manažment vzťahov s dodávateľmi/partnermi

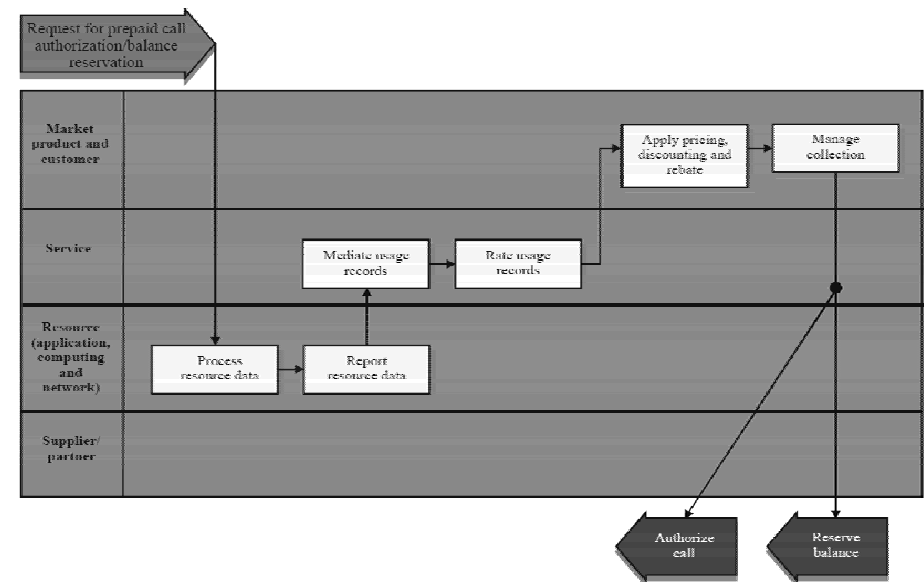
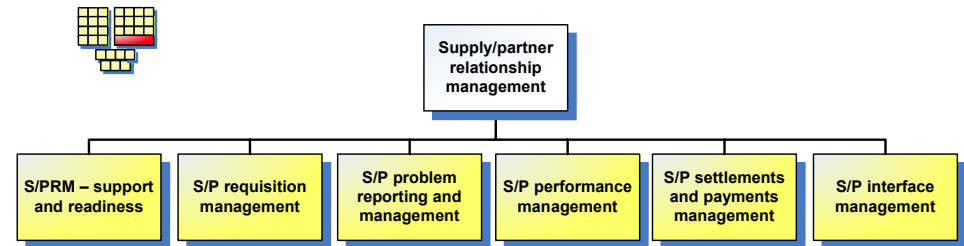
- Zahŕňa procesy vzťahujúce sa k manažmentu vzťahov s dodávateľmi/partnermi.
- S/PRM procesy úzko spolupracujú s CRM procesmi dodávateľa/partnera.



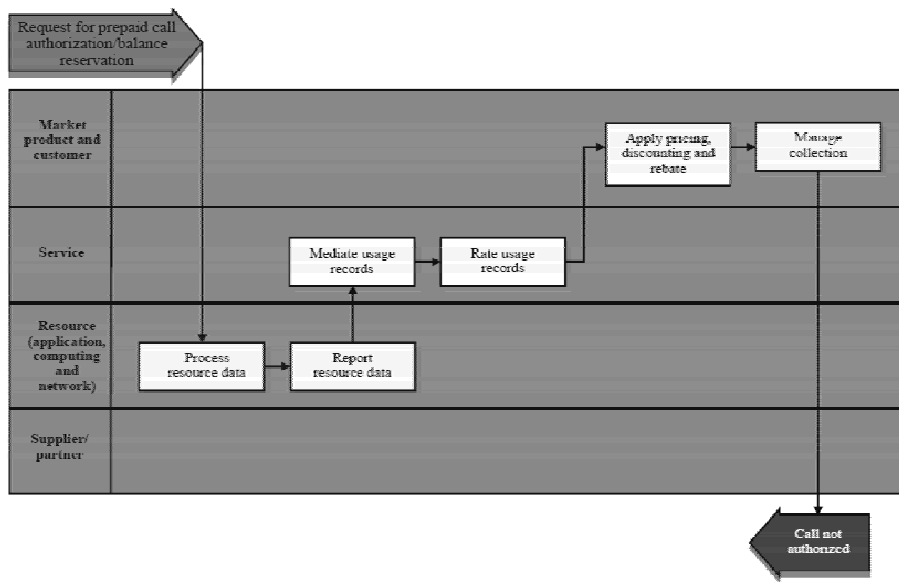
Manažment vzťahov s dodávateľmi/partnermi *S/P requisition management*



Manažment vzťahov s dodávateľmi/partnermi



Účtovanie predplatenej služby (nedostatočný kredit)

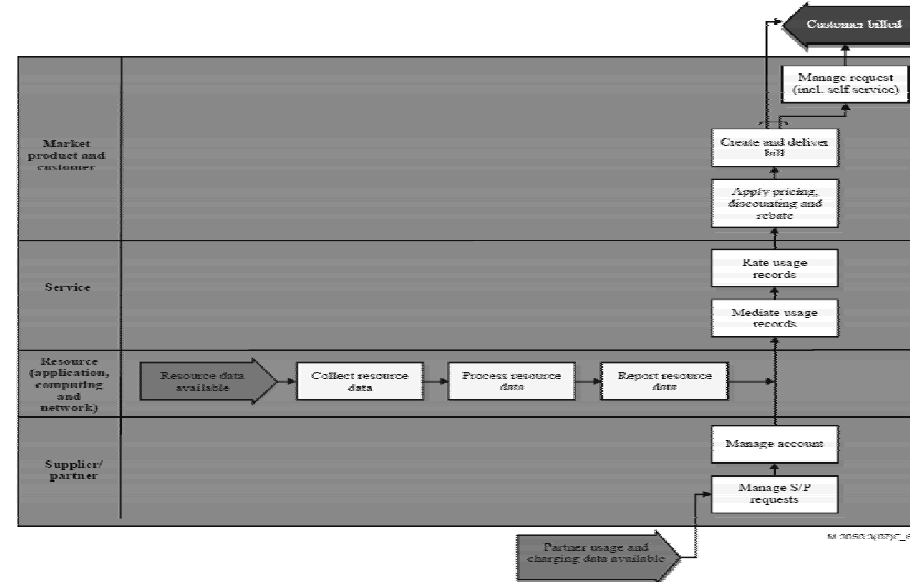


eTOM – procesy 1. úrovne

Podnikový manažment



Účtovanie fakturovanej služby (federatívny model)



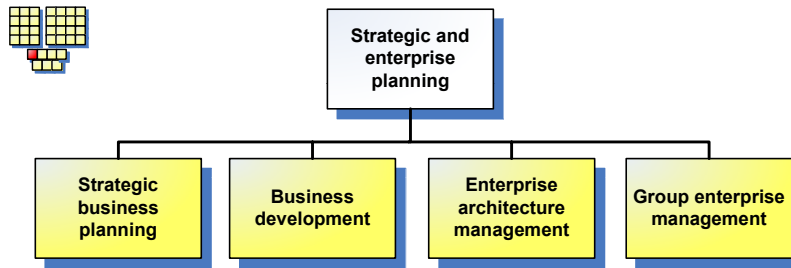
Strategic & Enterprise Planning

Strategické a podnikové plánovanie

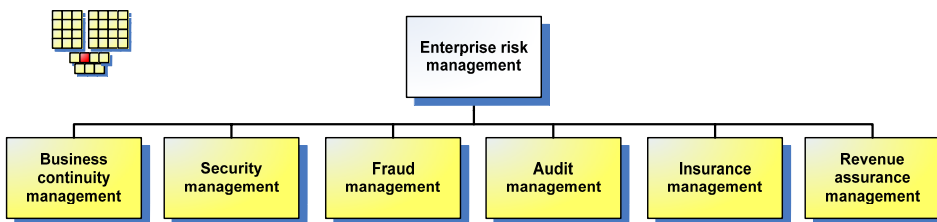
- Zahŕňa procesy potrebné pre návrh stratégií a plánov.
- Zahŕňa disciplíny strategického plánovania, ktoré determinujú: predmet podnikania podniku, na ktoré trhy sa podnik zameria, aké finančné požiadavky musia byť splnené, aké akvizície môžu upevniť finančnú, alebo trhovú pozíciu podniku a pod.
- Podnikové plánovanie vyvíja a koordinuje celkový plán pre podnikanie, ktorý zahŕňa všetky kľúčové jednotky podniku.
- Riadi IT v rámci celého podniku, poskytuje smernice pre IT a IT politiku, schvaľovanie financovania a pod.



Strategické a podnikové plánovanie



Manažment rizík



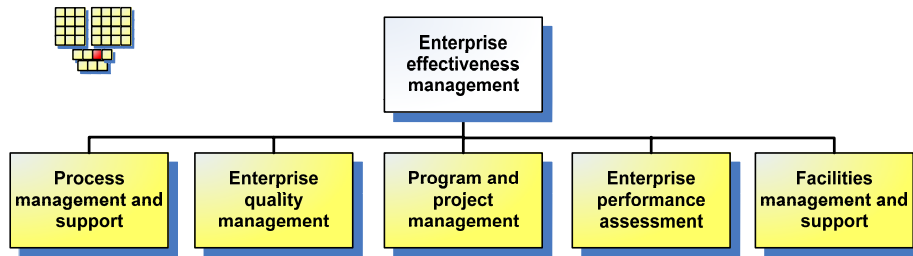
Manažment rizík

- Zahŕňa procesy zamerané na zabezpečenie, že riziká a ohrozenia hodnoty a reputácie podniku sú identifikované a minimalizované, resp. eliminované.
- Identifikované riziká môžu byť:
 - fyzické
 - logické/virtuálne
- Úspešný rizikový manažment zaručuje, že podnik dokáže zabezpečiť životne dôležité operácie, procesy, aplikácie a komunikáciu aj v prípade výskytu vážnych incidentov spôsobených bezpečnostnými útokmi/narušeniami, alebo pokusmi o podvod.

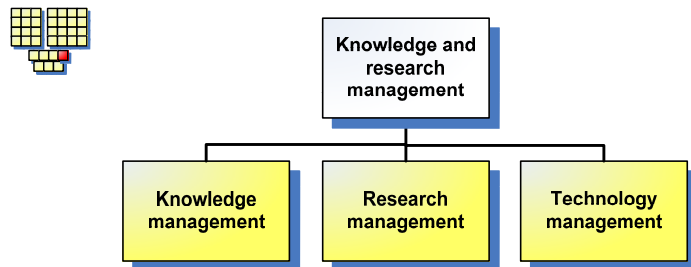
Manažment efektívnosti

- Zahŕňa procesy orientované na definovanie a poskytovanie nástrojov, metodík a tréningov s cieľom zabezpečiť, že podnikové operačné procesy a aktivity sú manažované a prevádzkované efektívne a hospodárne.
- Uvedené procesy zaručujú, že:
 - podnikové operačné procesy sa časom (podľa požiadaviek) vyvíjajú,
 - program a procesy projektového manažmentu sú efektívne,
 - kvalita a výkonnosť manažmentových procesov sú dobré.

Manažment efektívnosti



Manažment znalostí a výskumu



Manažment znalostí a výskumu

- Zahŕňa procesy zamerané na:
 - znalostný manažment
 - technologický výskum v rámci podniku
 - vyhodnotenie potenciálnych technologických akvizícií

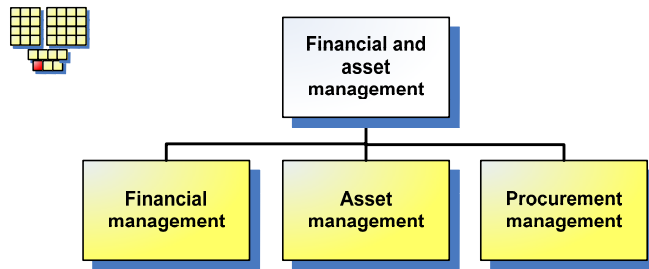


Manažment financií a aktív

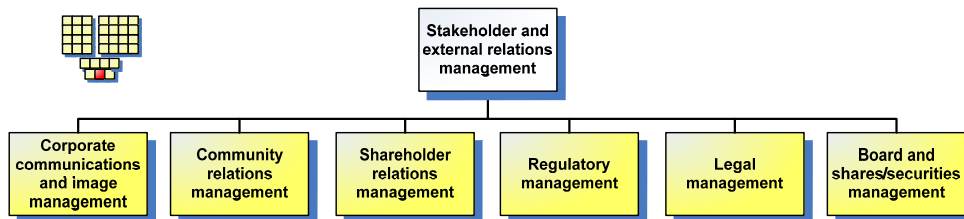
- Zahŕňa procesy zamerané na spravovanie financií a aktív podniku.
- Procesy finančného manažmentu zahŕňajú všetky finančné operácie vrátane zberu dát, tvorby správ a analyzovania výsledkov podniku.
- Procesy manažmentu aktív stanovujú politiku aktív, sledovanie aktív a manažment korporátnych účtovných súvah



Manažment financií a aktív



Manažment vonkajších vzťahov



Manažment vonkajších vzťahov

- Zahŕňa procesy orientované na manažment vzťahov podniku so stakeholdermi a vonkajšími entitami.
- Stakeholderi sú jednotlivci alebo skupiny, ktoré ovplyvňujú firmu alebo sú ovplyvňované činnosťou firiem. Medzi kľúčových stakeholderov patria: vlastníci akcií, zamestnanci, zákazníci, dodávatelia, médiá, konkurencia, spotrebiteľské organizácie, ...
- Medzi vonkajšie entity patria regulátori, lokálne komunity a zväzy.
- Niektoré procesy zahŕňajú pracovné vzťahy, vonkajšie záležitosti, sympatie verejnosti



Manažment ľudských zdrojov

- Zahŕňa procesy potrebné pre ľudské zdroje, ktoré podnik využíva na dosiahnutie svojich cieľov
- HRM procesy poskytujú: platovú politiku, zamestnanecké výhody, pracovné vzťahy vrátane kolektívnych zmlúv, tréningové programy, prijímanie a prepúšťanie zamestnancov, plánovanie zdrojov a pravidiel pre pracovné prostredie...



Manažment ľudských zdrojov

