



**Три составных части процессного
подхода: концепция, модель,
платформа автоматизации.
Опыт практической реализации**

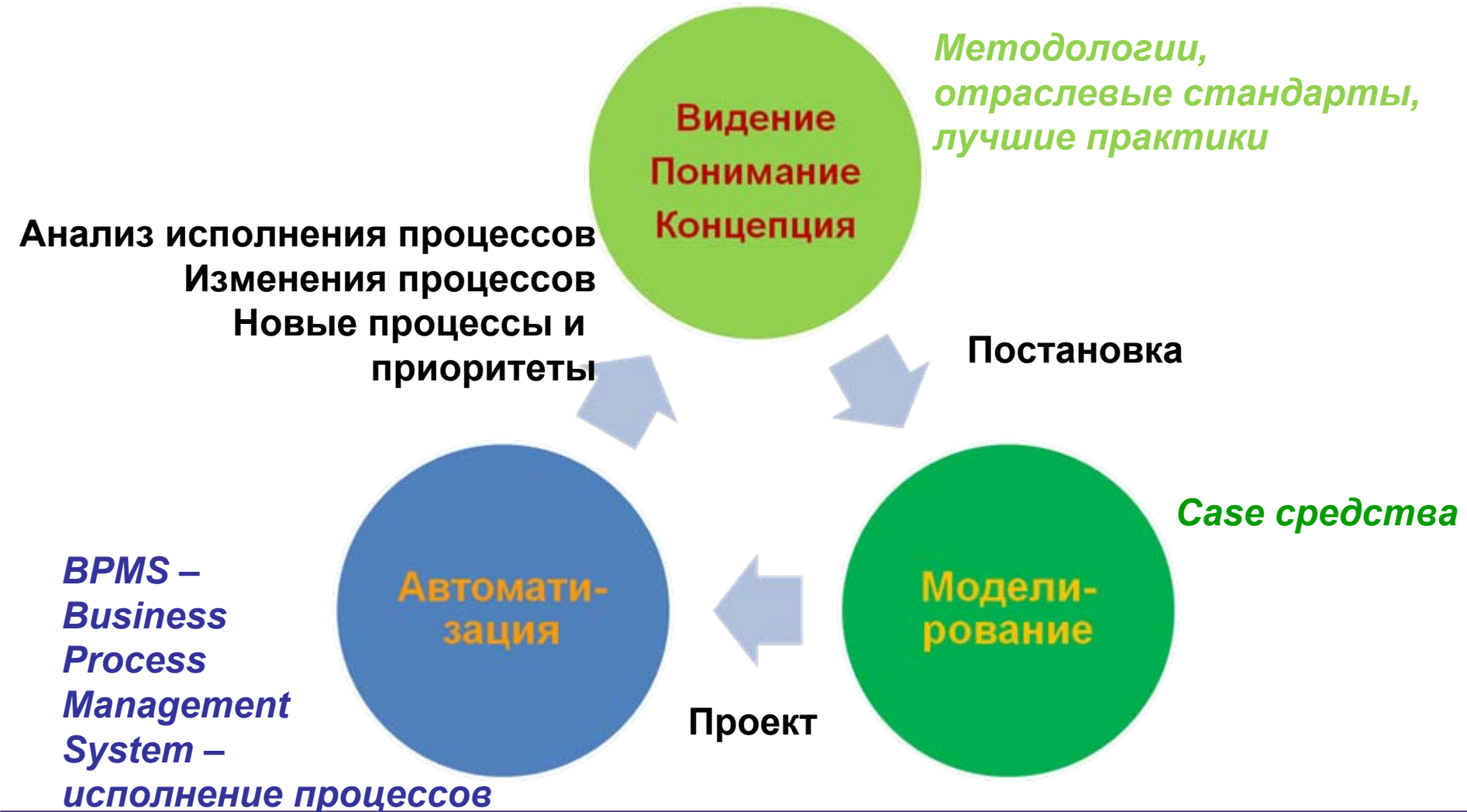
Скоков Олег
Генеральный директор,
oskokov@bi-telecom.ru

Компания "БиАй Телеком"
www.bi-telecom.ru
Тел. +7 (495) 690-97-82/86



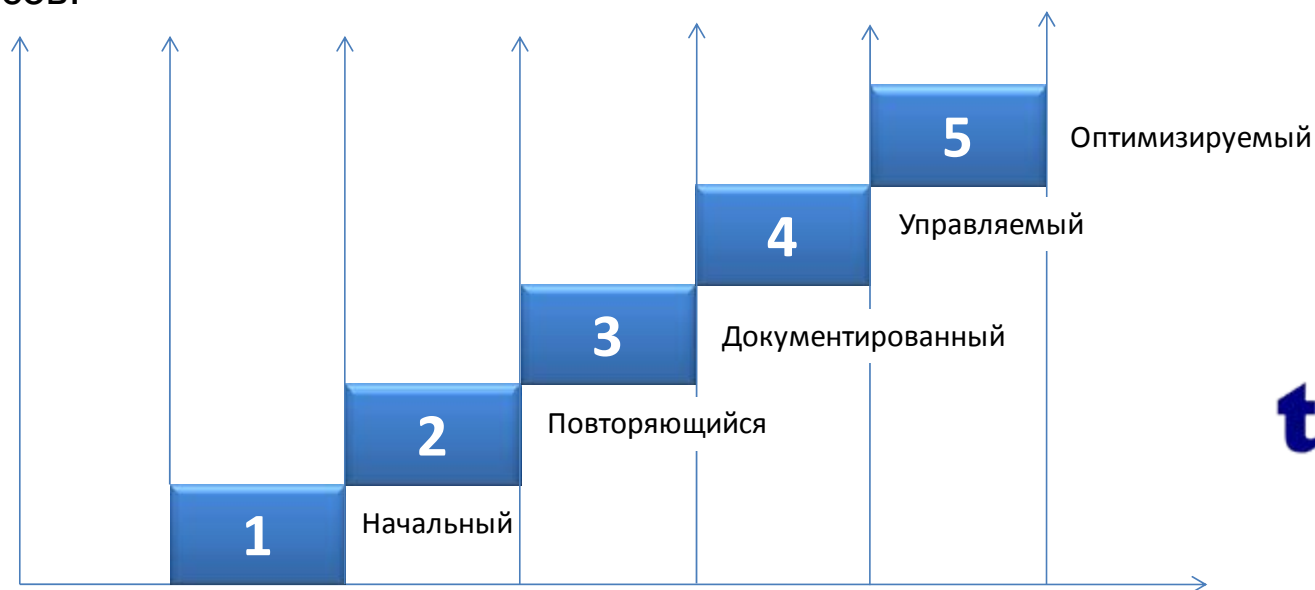
Три составных части внедрения процессного подхода

Процессный подход = управление бизнес-процессами



Уровни зрелости компании с точки зрения процессного подхода

- ❑ Начальный уровень — процессы выполняются индивидуально для каждого конкретного случая;
- ❑ Уровень повторяющихся процессов — процессы становятся повторяющимися и организованы таким образом, чтобы качество услуг стало постоянного уровня;
- ❑ Уровень документированных процессов — процессы в организации документированы, стандартизованы и интегрированы;
- ❑ Уровень управляемых процессов — организация оценивает полученные результаты и использует их для повышения качества предоставляемых услуг.
- ❑ Уровень оптимизируемых процессов — организация постоянно оптимизирует свои процессы с целью повышения качества услуг или разработки новой технологии или сервисов.



Распределение Заказчиков





Видение
Понимание
Концепция

- Понимание целей внедрения процессного подхода и планируемых эффектов
- Затраты и отдача
- Варианты внедрения
- Приоритеты
- Этапы и сроки

Способы продвижения в компании:

- ✓ Стандарты предприятия
- ✓ Семинары, вовлечение владельцев и участников процессов
- ✓ Изучение наработок TM Forum, itSM
- ✓ Курсы TM Forum на русском
- ✓ Решение «eTOM по-русски»
- ✓ Модель деятельности, как база знаний
- ✓ Автоматизация сквозных процессов – демонстрация эффектов от внедрения процессного подхода





Моделирование

- Формализация и регламентация процессов «как есть» («as is»)
- GAP анализ (сравнение с эталоном eTOM)
- Проектирование «как должно быть» («to be»)
- Разработка показателей и метрик (BSC, BusMet)
- Разработка и визуализация взаимосвязи процессов и других аспектов деятельности и сущностей
- Единая база знаний на корпоративном портале

Инструментарий и решения:

- ✓ Case средство Casewise
- ✓ Case средство Lombardi Blueprint (SaaS)
- ✓ Решение: Интерактивная модель деятельности
- ✓ Шаблоны: «модель CRM», классификатор и т.п.



casewise



Lombardi Lombardi Blueprint

Пример верхнего взгляда на Модель деятельности компании

Шаблоны, примеры,
методология
моделирования

Справочный
материал

Встроенные
Модели: eTOM,
SID, TAM, BusMet

Стратегическая карта целей 	Ключевые показатели эффективности (KPI) 	Организационная структура 	Бизнес-процессы 
Сегменты рынка 	Классификатор продуктов, сервисов, ресурсов 	Географическая структура 	ИТ-инфраструктура 
Матрица ответственности ГД 	Бюджетирование 	Финансовая структура 	Модель данных 
Дизайн модели	Управление моделью	Термины и определения	Соглашение по моделированию

tmforum

Методологии и стандарты TM Forum

Бизнес метрики
BusMet

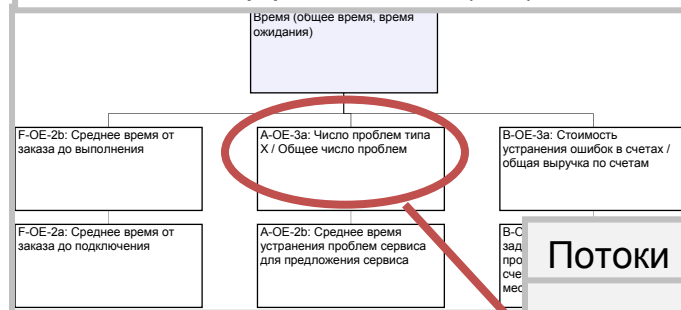
Карта иерархии
процессов eTOM

Карта
приложений TAM

Модель данных
SID

Пример взаимосвязей процессов с другими аспектами деятельности

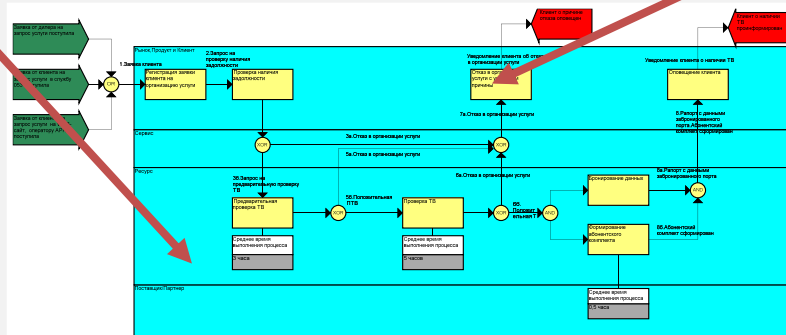
Показатели эффективности (KPI)



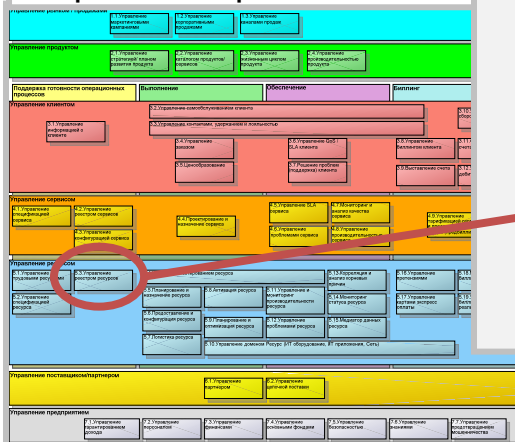
Иерархия процессов на eTOM



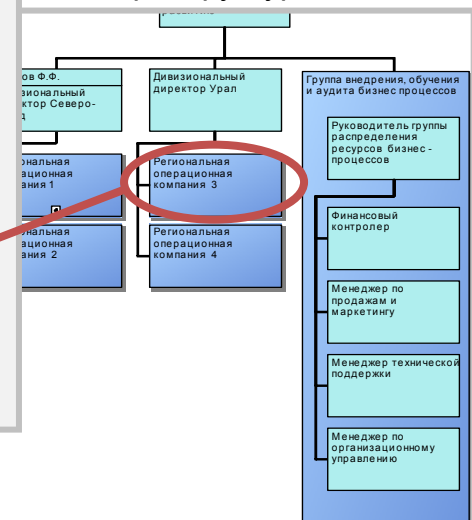
Потоки процессов



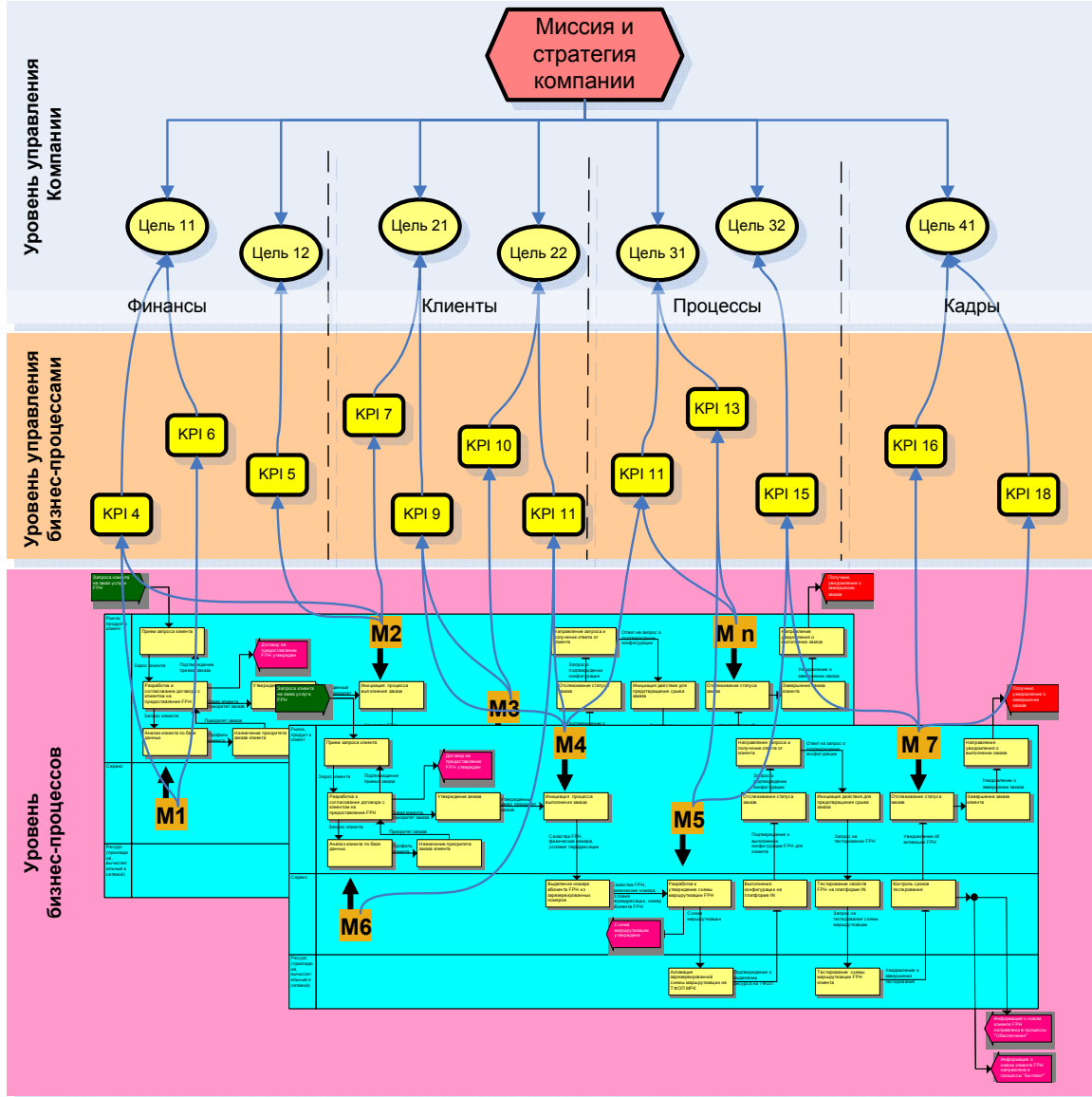
Карта ИТ- приложений



Орг.структура



Связь целей и KPI

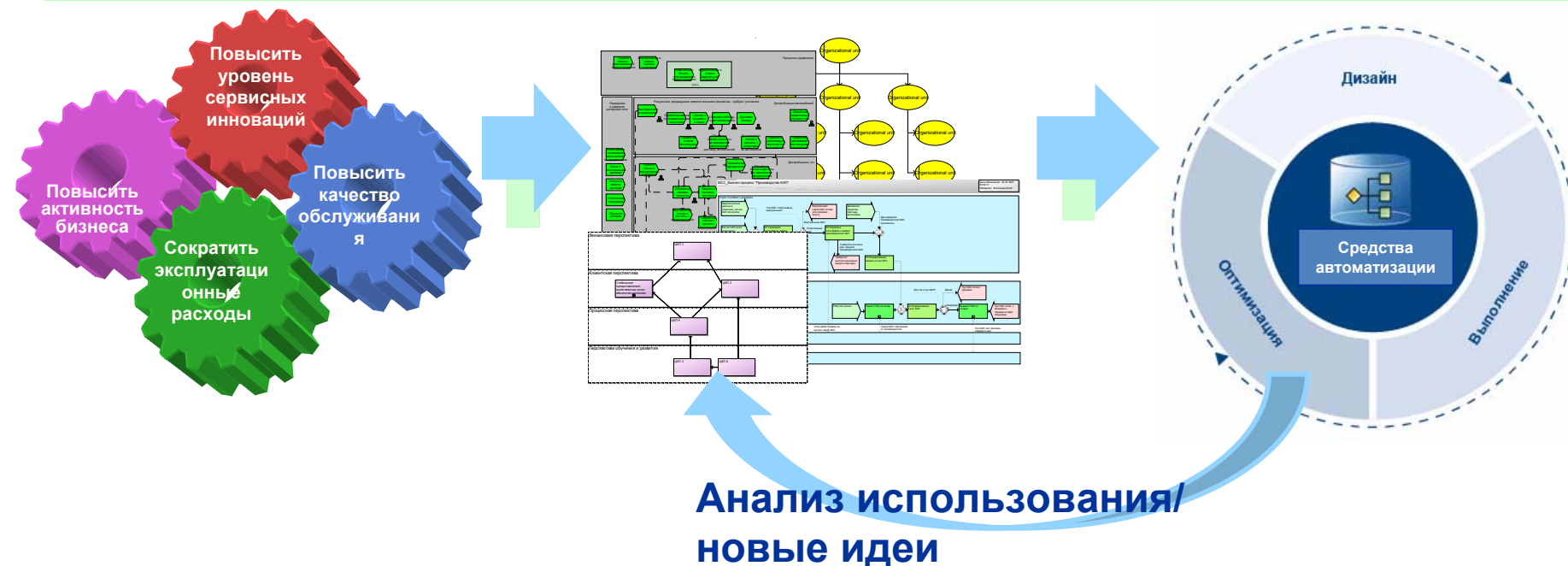


**Контроль процессов
по ключевым
показателям
в привязке к
стратегическим целям**

Реальность

Модель –
упрощенное, системное
отражение реальности

Оптимизация,
развитие,
автоматизация



Модель деятельности –
как стадия проектирования для автоматизации



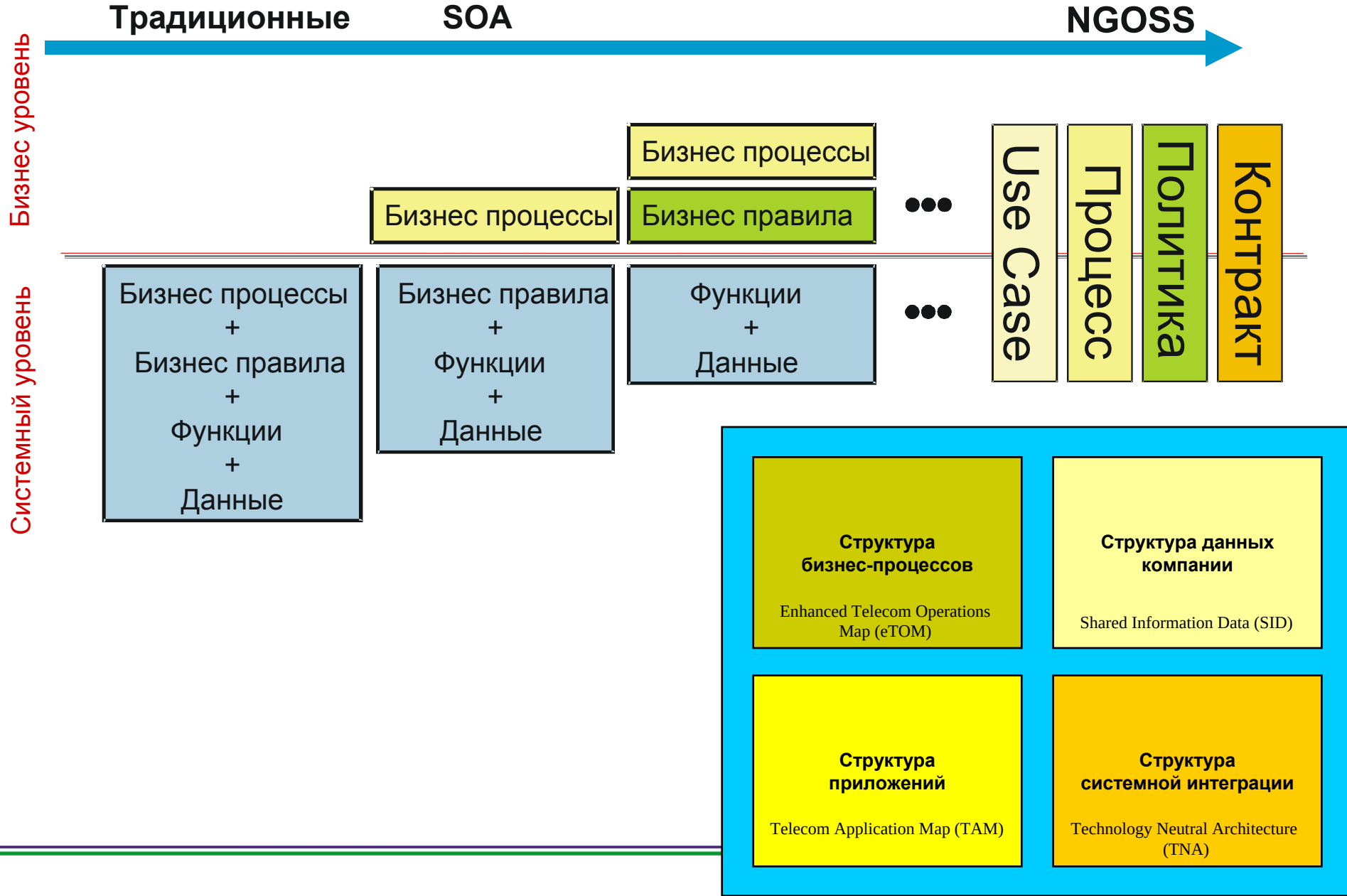
- Исполнение процессов, процессы без автоматизации «не живут»
- Внедрение приоритетных процессов («зародыши» процессного управления)
- Контроль показателей на основе отчетов и гибкое изменение процессов (управление)

Инструментарий и решения:

- ✓ BPMS IBM Lombardi TW
- ✓ SOA
- ✓ пакет решений WISLA™



NGOSS - подход TM Forum к построению архитектуры OSS/BSS систем на основе SOA



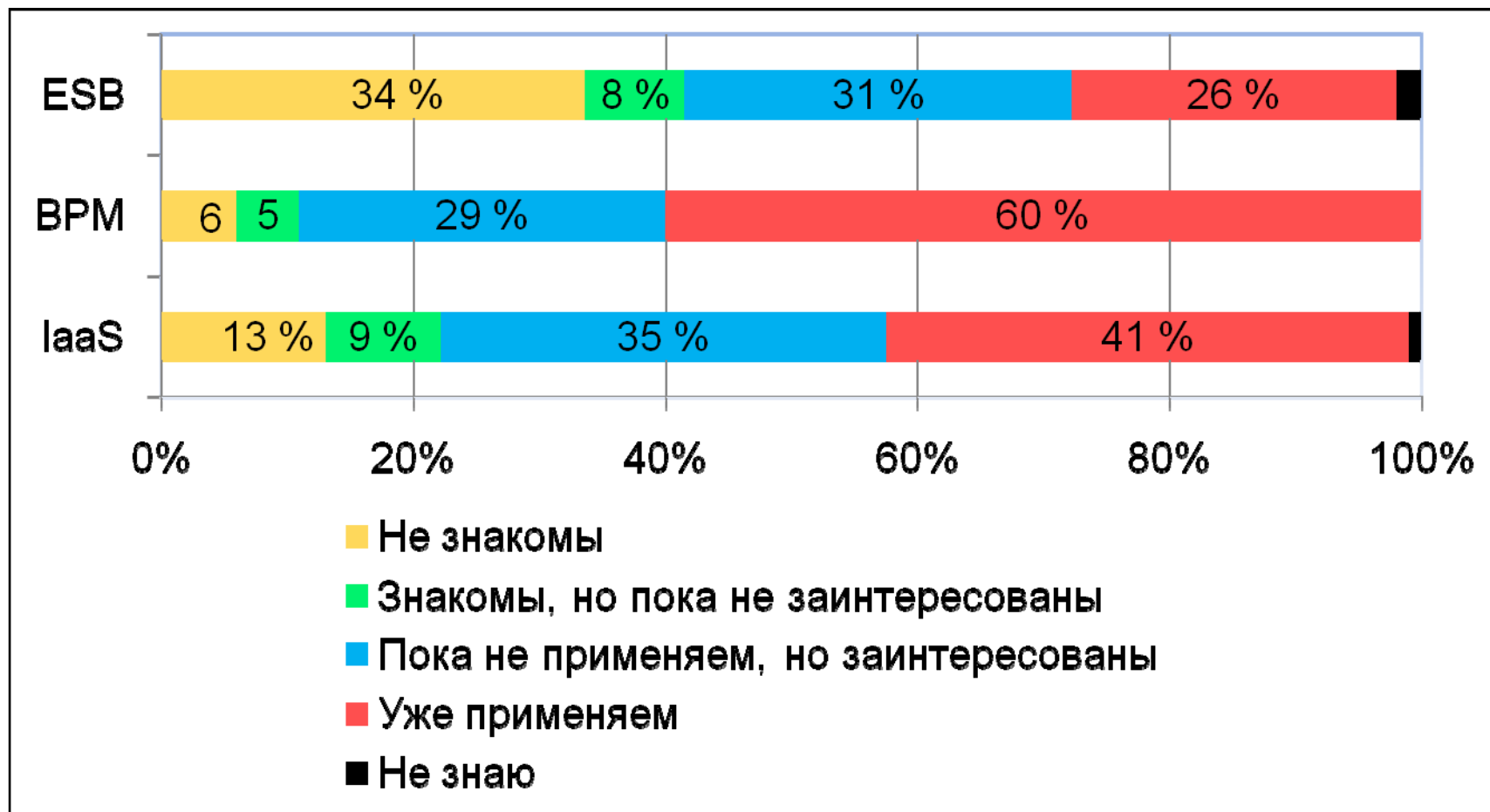
Индустрия BPM-систем

Business Process Management Suites

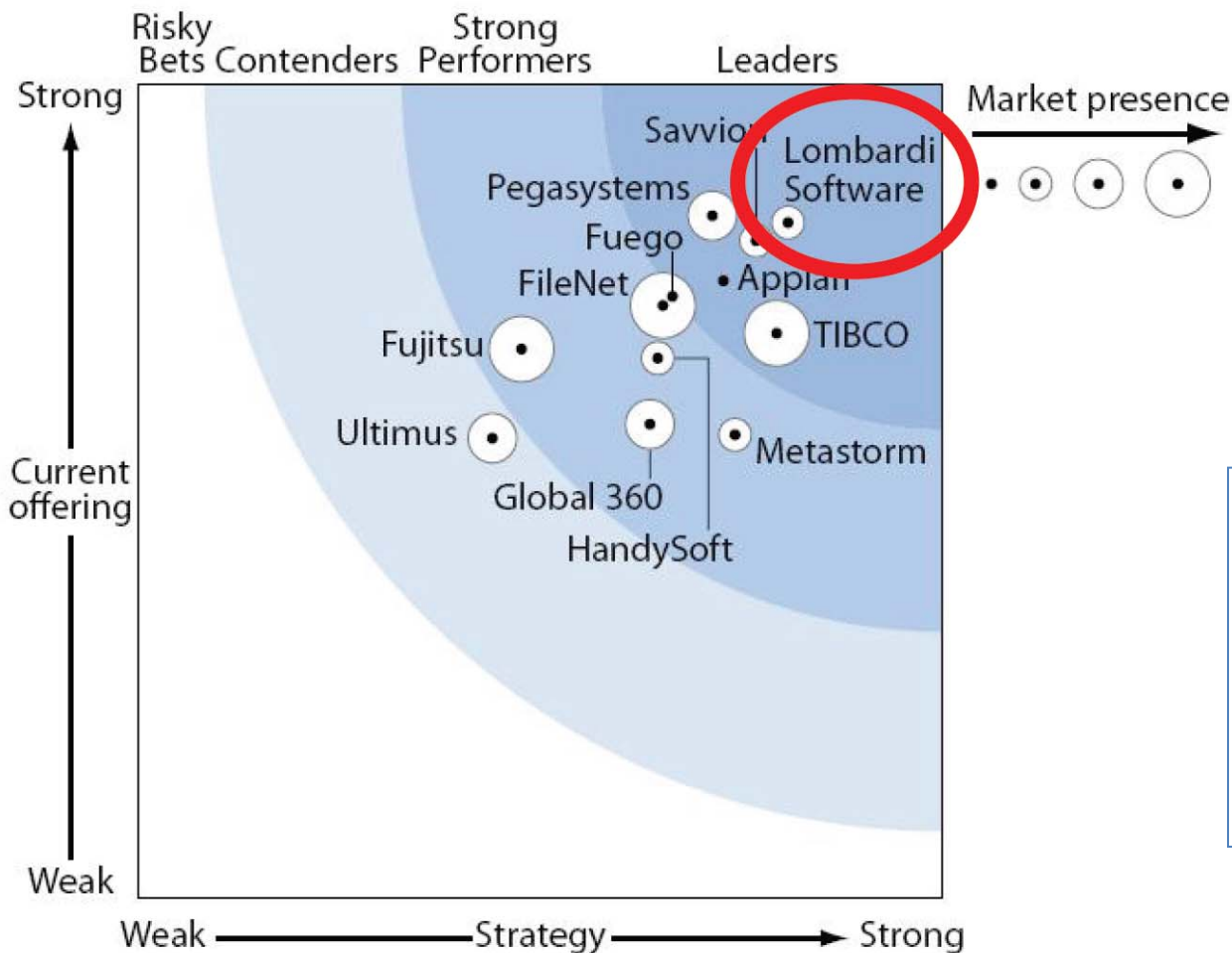
Системы управления бизнес-процессами

- Сформировалась в 2000-х гг.
- В 2009 оборот составил около \$2 млрд. (IDC)
- К 2013 г. прогнозируется рост оборота до \$3 млрд.
- Управление бизнес-процессами осуществляется с помощью исполняемых моделей бизнес-процессов (в стандартной нотации BPMN с 2003 г.)

Результаты опроса Forrester ИТ-руководителей*



* В 3-м квартале 2007 года были опрошены **449** человек, в том числе **90** человек (19 %) из **банков**

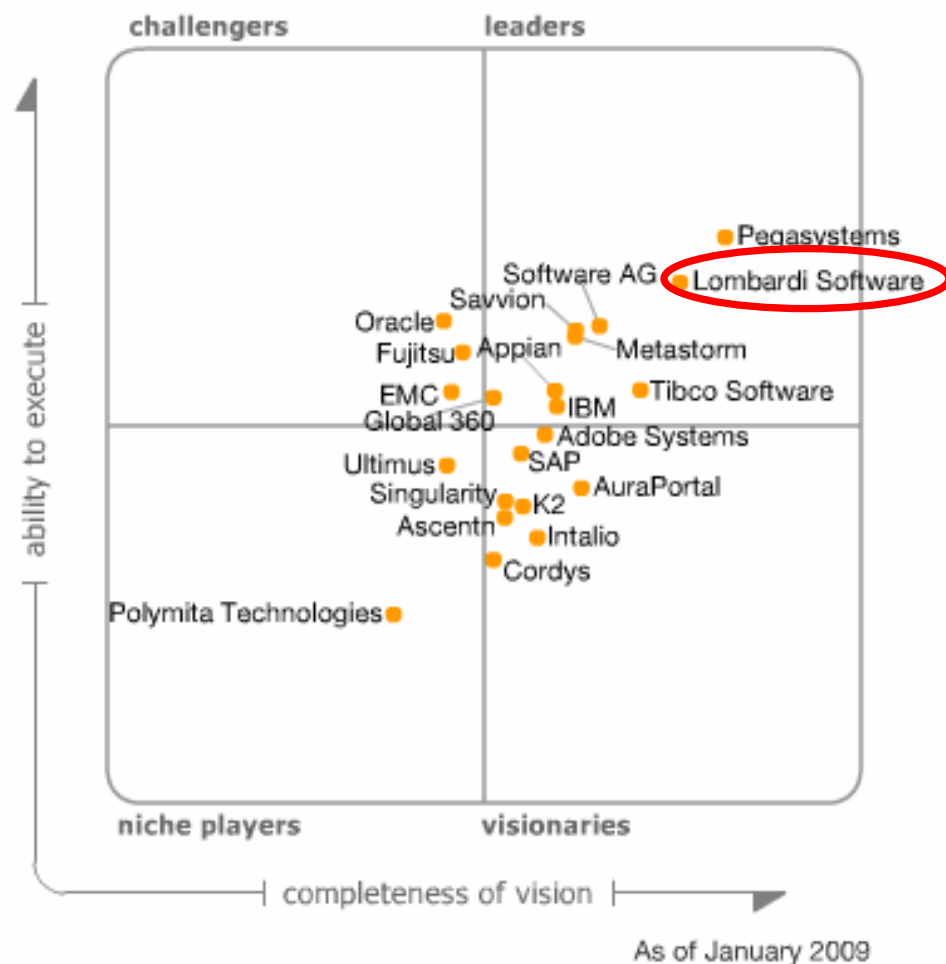


Лучшая система BPM

- №1 среди всех продуктов
- №1 в стратегии
- №1 среда разработки
- №1 анализ и оптимизация

Комментарий Forrester:

«Lombardi предлагает не только отличный продукт, но и умеет его правильно внедрять»



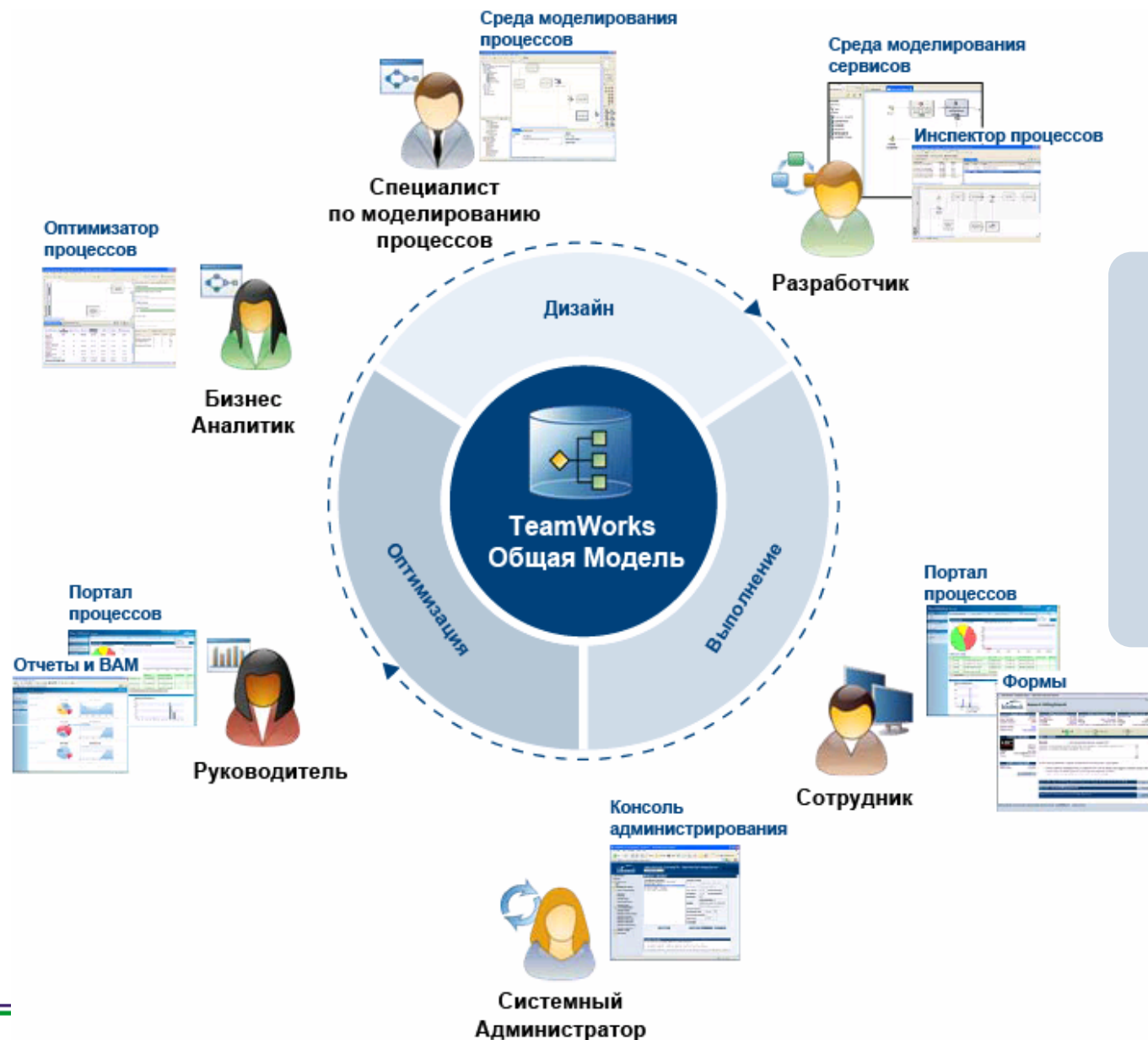
Lombardi – самый динамичный лидер

- № 2 с большим отрывом от ближайших конкурентов
- Наиболее динамично растущий лидер
- Lombardi соединяет в себе
 - сильную стратегию,
 - растущую долю рынка и
 - успешную реализацию проектов

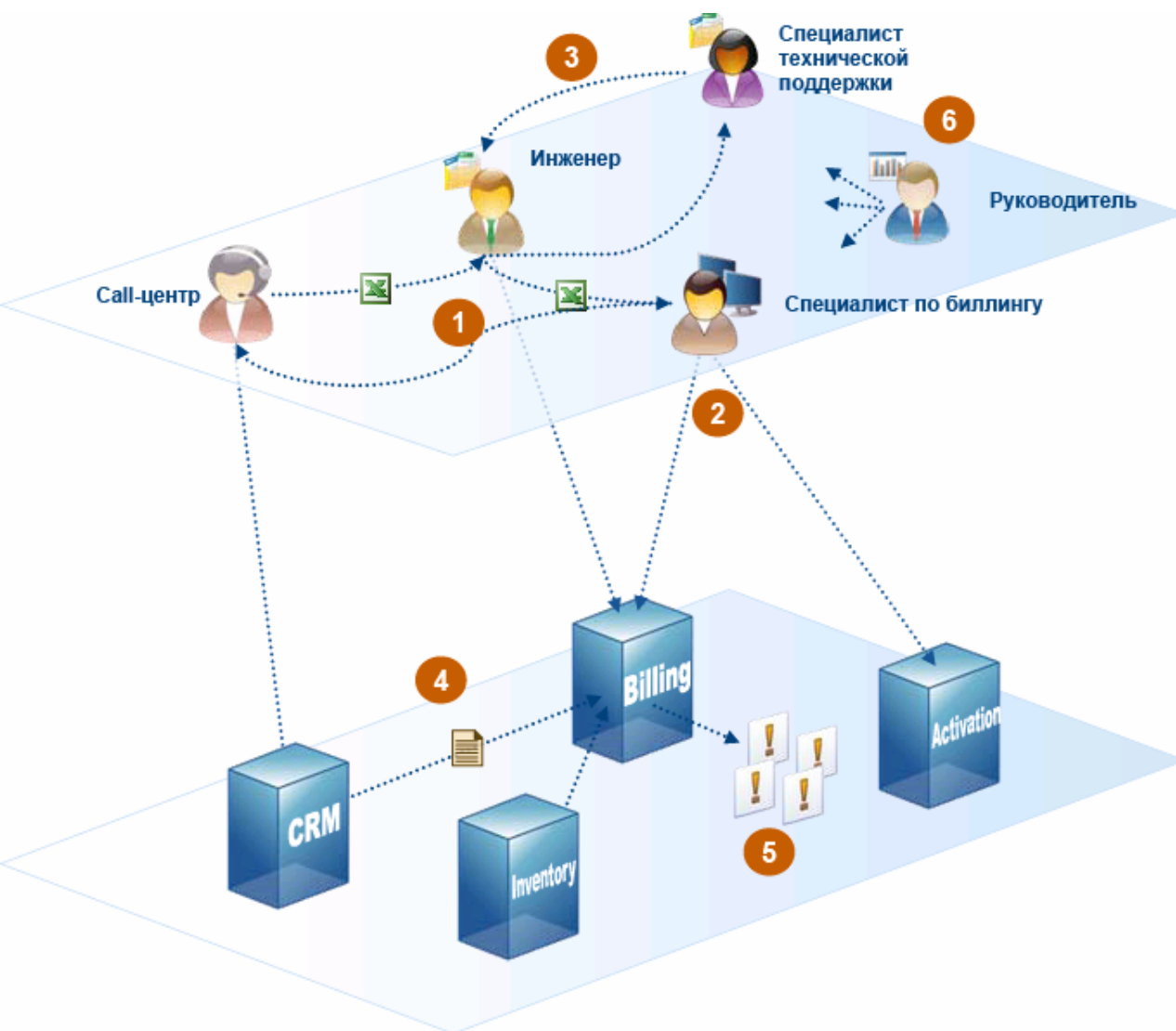
Комментарий Gartner:

«Клиенты Lombardi входят в число компаний, добившихся **наибольших успехов** при внедрении BPM-систем».

Архитектура BPM-системы TeamWorks



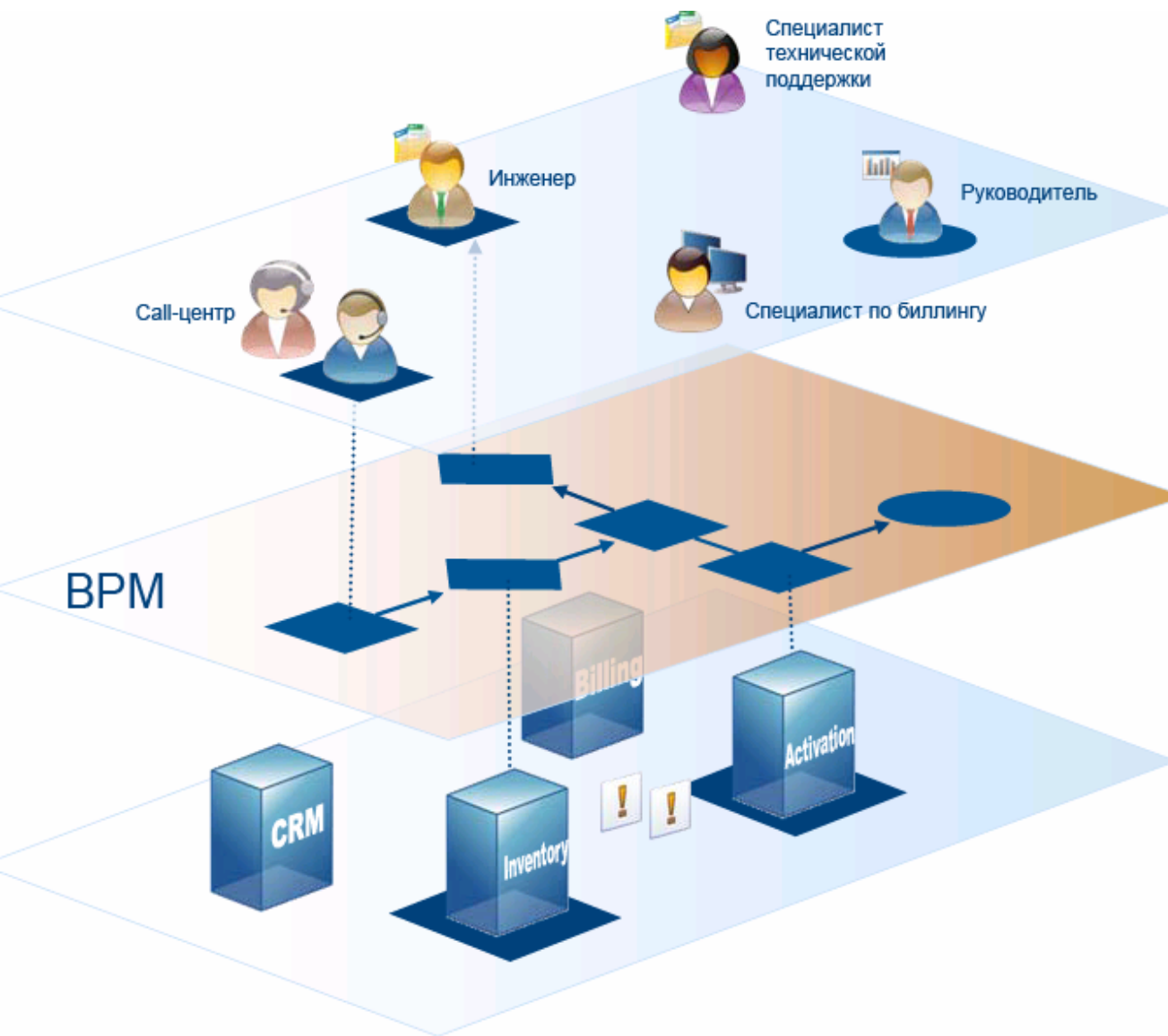
- Каждая задача проце
- Индивидуальная эффективность
- Проще обмен информацией
- Оптимизация процессов



1. Неформализованные задачи для персонала и обмен информацией
2. Неэффективная рабочая среда из нескольких разрозненных систем
3. Сложно расставить приоритеты
4. Неполный и неточный обмен данными между системами. Двойной ввод.
5. Отсутствие контроля за системными и бизнес событиями
6. Отсутствие контроля за эффективностью работы

Проблемы

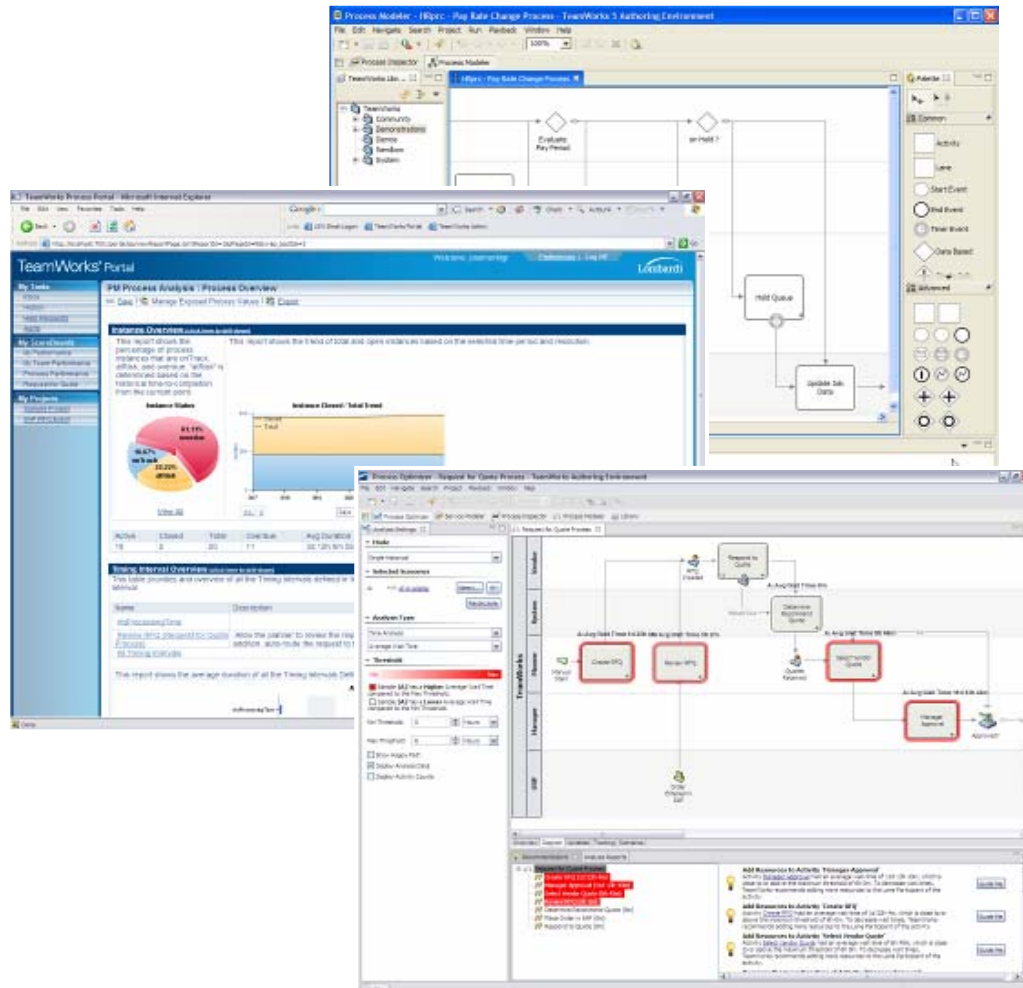
- Сложно развивать
- Низкая удовлетворенность клиентов



1. Автоматически расставляет приоритеты
2. Автоматически распределяет задания между участниками процесса
3. Предлагает стандартные способы принятия решений
4. Стандартизует процедуры для филиалов и регионов
5. Оповещает о событиях и автоматизирует их обработку
6. Прозрачность и контроль над процессом

Преимущества

- 80% уменьшение затрат на коммуникации и принятие решений
- Более высокая скорость реакции на запросы клиента



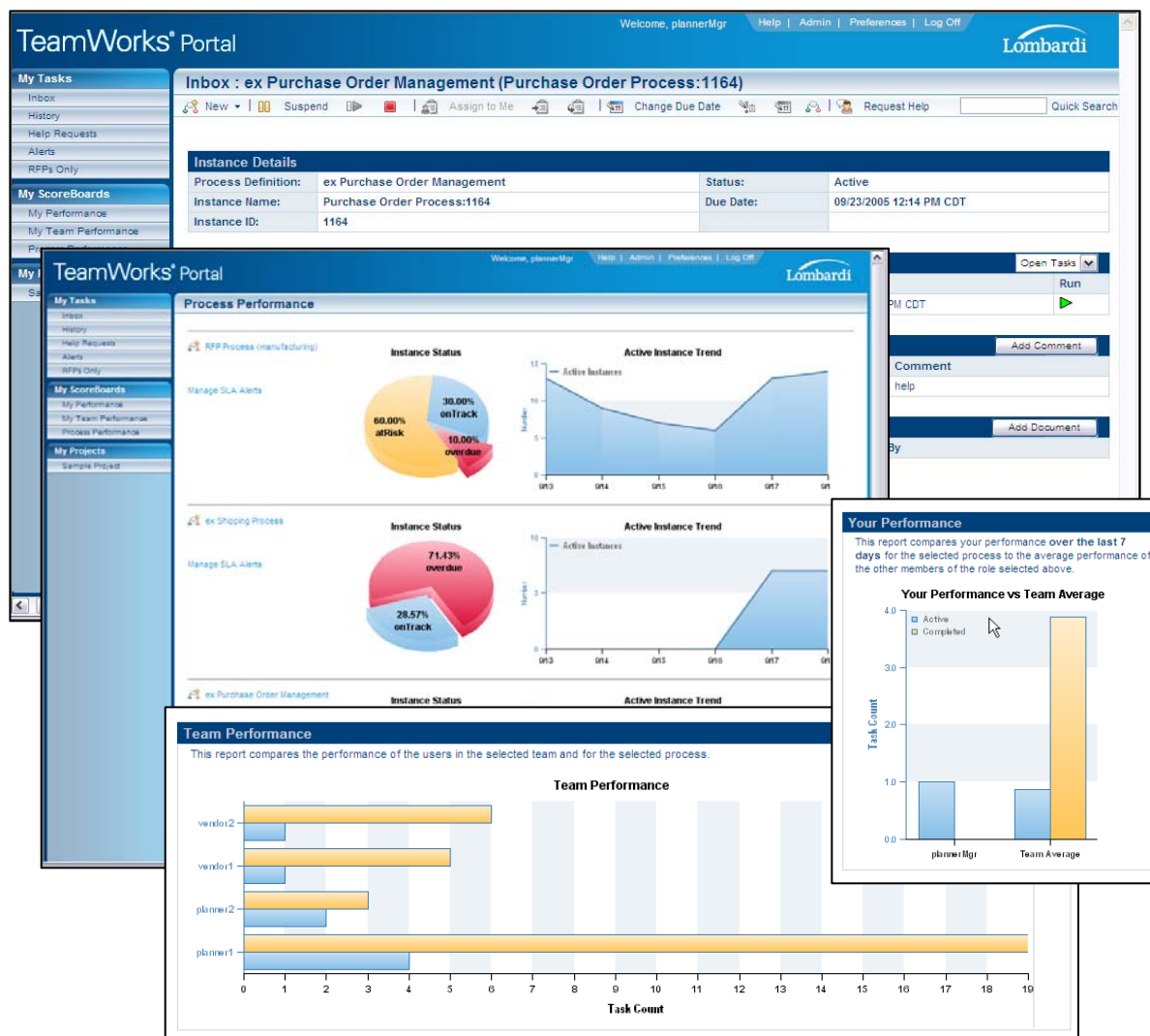
Эффективность
разработки через
единую среду и
разделяемую модель

Увеличение
производительности
через увеличение
прозрачности и
взаимодействие

Понятно что нужно
изменять с помощью
средств оптимизации

Поддержка
промышленных
стандартов

Прозрачный контроль над процессами и исполнителями



Целевая аудитория

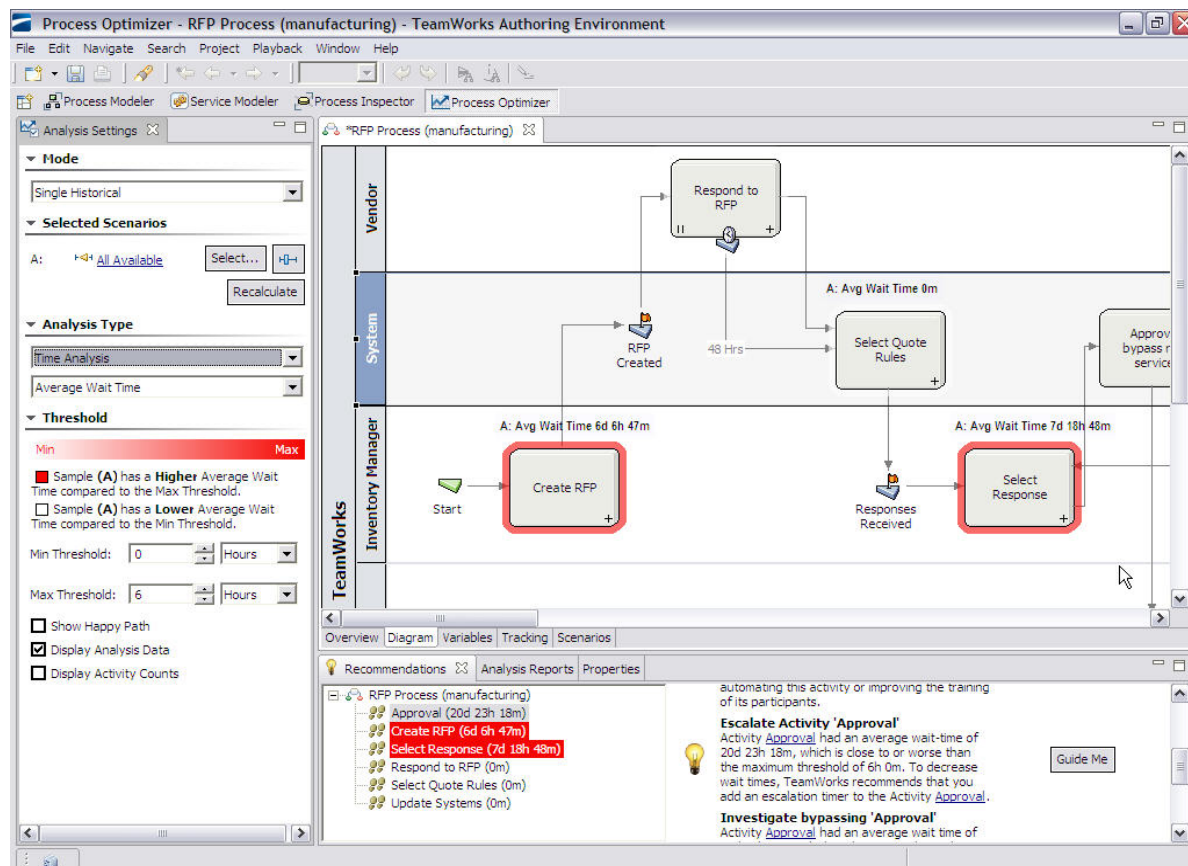
- Рядовые сотрудники, Руководители высшего и среднего звена

Возможности

- Управление задачами и процессами
- Стандартные отчеты о личной производительности и производительности процесса и группы
- Взаимодействие через комментарии, запросы о помощи, вложенные документы
- Конфигурируемые SLAs и контроль процессов в реальном времени
- Портлеты соответствуют WSRP/JSR 168

Преимущества

- Единый портал для всех процессов
- Можно следить за текущей и ожидаемой производительностью
- Можно изменять логику процесса без вмешательства специалистов IT



Целевые пользователи

- Бизнес аналитики

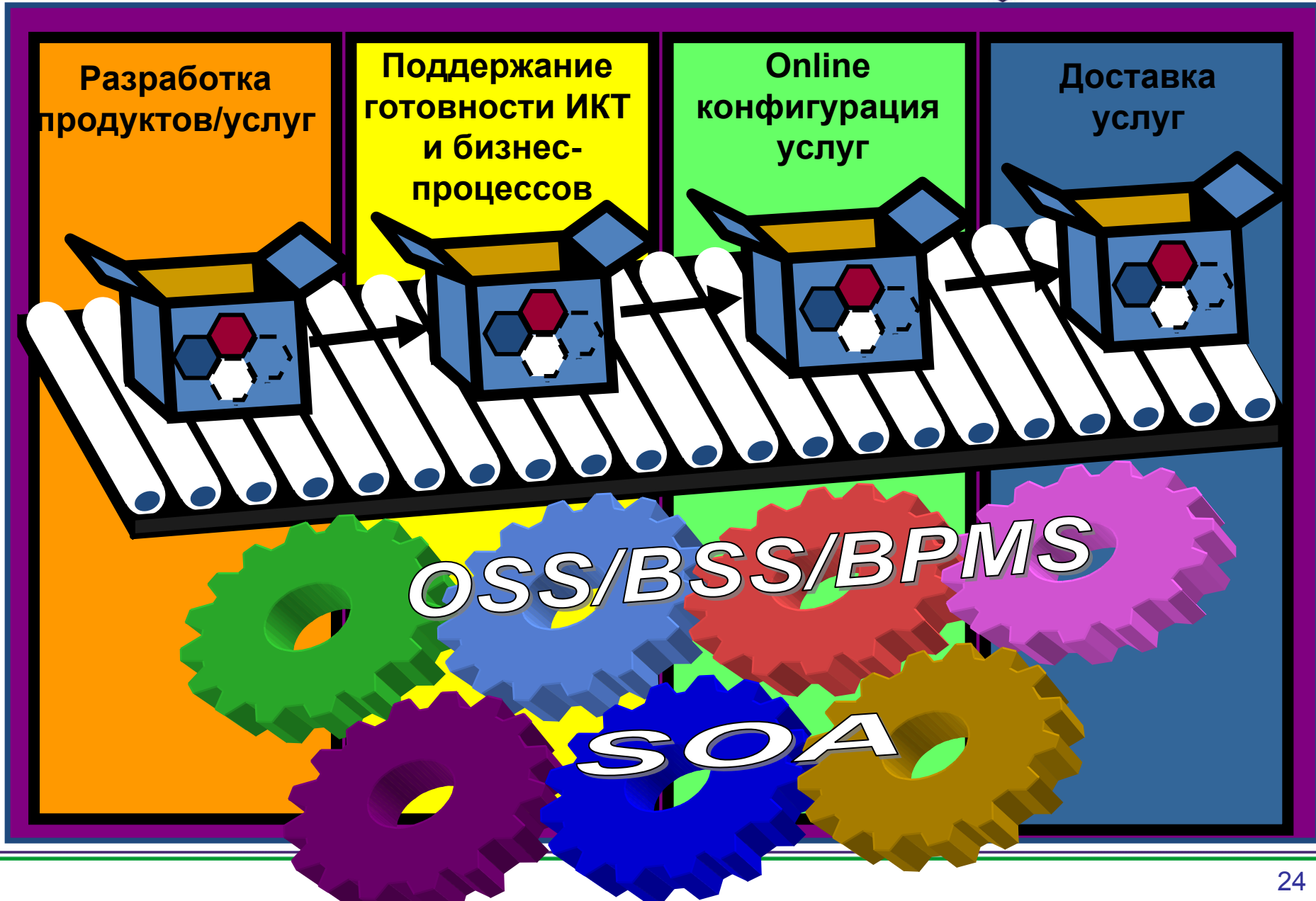
Возможности

- Виды анализа: исторический, реального времени, «что если»
- Конфигурируемые Бизнес Сценарии
- Критерии анализа: время, ресурсы, путь, количество итераций
- Автоматическая помощь в оптимизации для изменения процесса
- Один-к-одному сравнение для проверки предположений

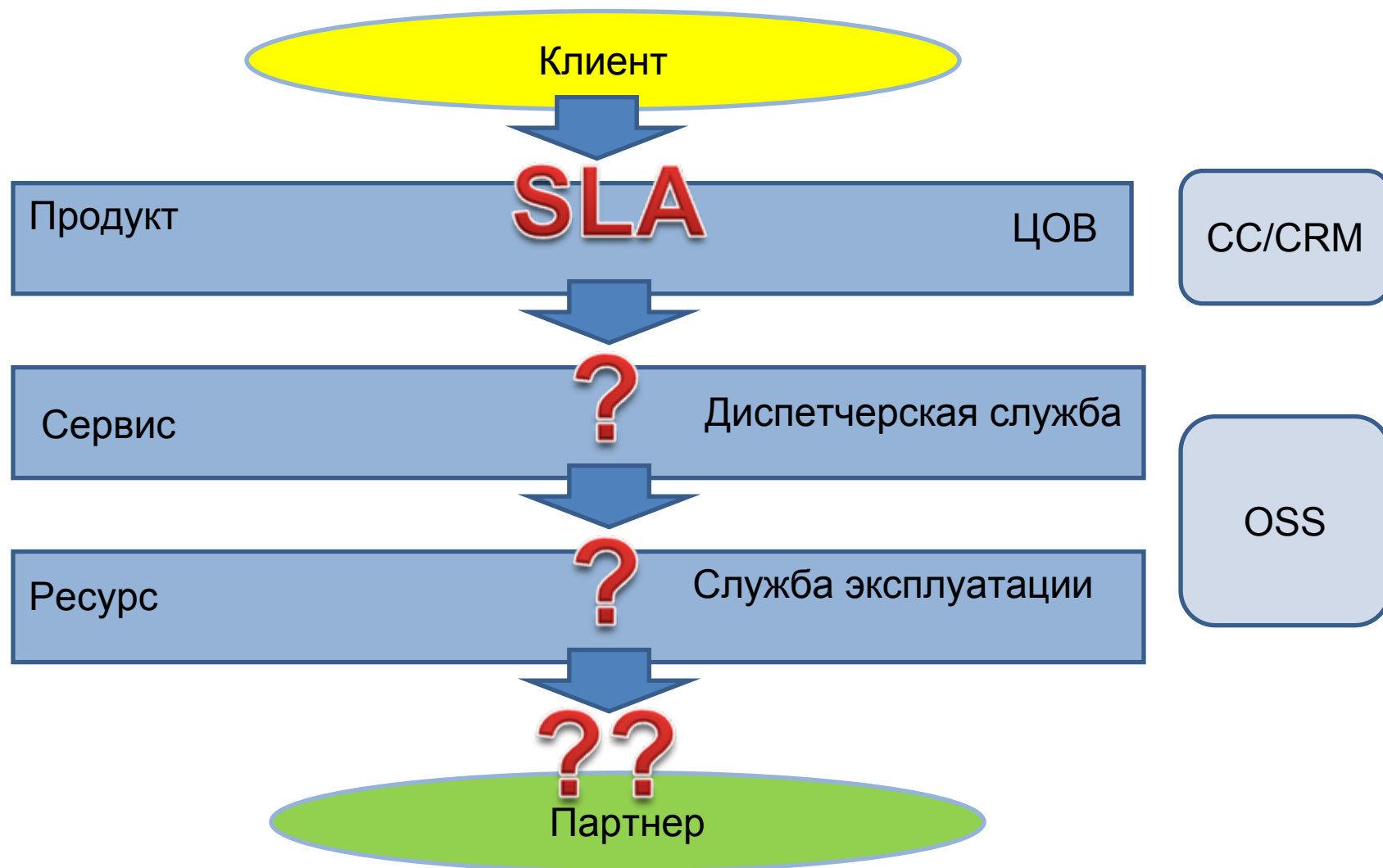
Преимущества

- Можно использовать данные процесса для предсказания производительности
- Есть понимание потока процесса, а не только узких мест
- Автоматическая оптимизация предлагает множество возможностей для улучшения процесса

Конвейер доставки услуг



Пример сквозного процесса: SLA для VPN



Модель eTOM: Уровень 2 (OSS)



Поддерживающие
операционные процессы

Клиентские операционные процессы

Операционные процессы

Поддержка и готовность операционных процессов

Управление отношениями с клиентом

Поддержка и готовность процессов управления отношениями с клиентом

Выполнение

Управление способами взаимодействия (интерфейсом) с клиентом

Продажи

Проведение маркетинговых мероприятий и анализ отклика

Обработка заказов

Сохранение клиентов и управление лояльностью клиента

Обеспечение

Управление способами взаимодействия (интерфейсом) с поставщиком/партнером

Управление способами взаимодействия (интерфейсом) с поставщиком/партнером

Управление способами взаимодействия (интерфейсом) с поставщиком/партнером

Биллинг

Управление биллингом и сбором платежей

Тарификация экземпляра сервиса

Управление биллингом и расчетами с поставщиком/Партнером

Управление и операционные процессы сервиса

Поддержка и готовность процессов управления сервисом

Управление и операционные процессы ресурса

Конфигурация и активация сервиса

Управление проблемами сервиса

Управление проблемами сервиса

Управление проблемами сервиса

Управление и операционные процессы ресурса

Поддержка и готовность процессов управления ресурсом

Управление отношениями с поставщиком/партнером

Выделение и закрепление ресурса за экземпляром сервиса

Управление проблемами ресурса

Управление проблемами ресурса

Управление проблемами ресурса

Управление отношениями с поставщиком/партнером

Поддержка и готовность процессов управления отношениями с поставщиком/партнером

Управление заказами поставщика/партнера

Управление способами взаимодействия (интерфейсом) с поставщиком/партнером

Управление проблемами поставщика/партнера

Управление проблемами поставщика/партнера

Управление проблемами поставщика/партнера

Продукт
(услуга
связи)

Сервис
(сервис
или
служба
сети)

Ресурс
(приклад
ной,)

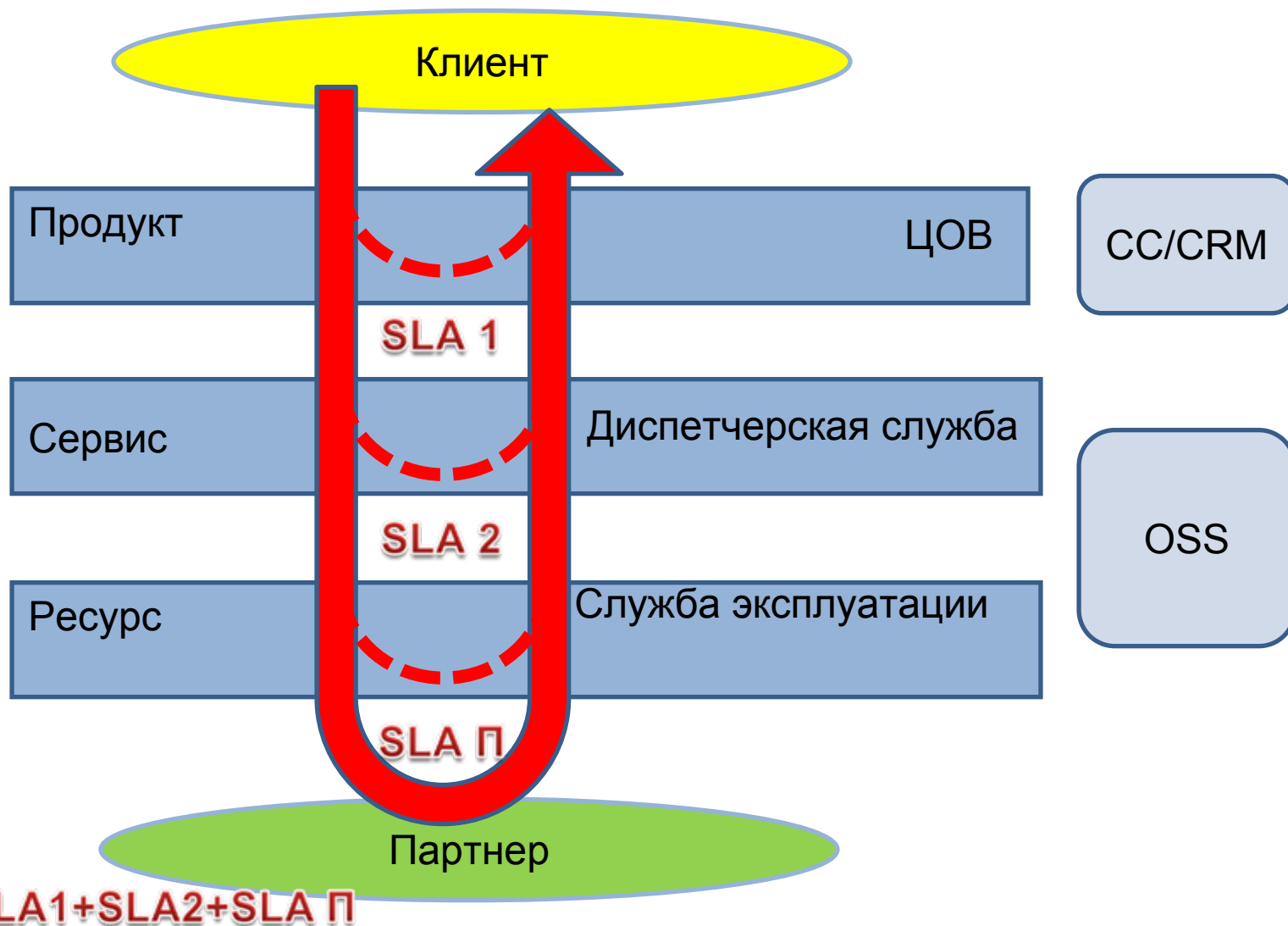
Сквозные процессы

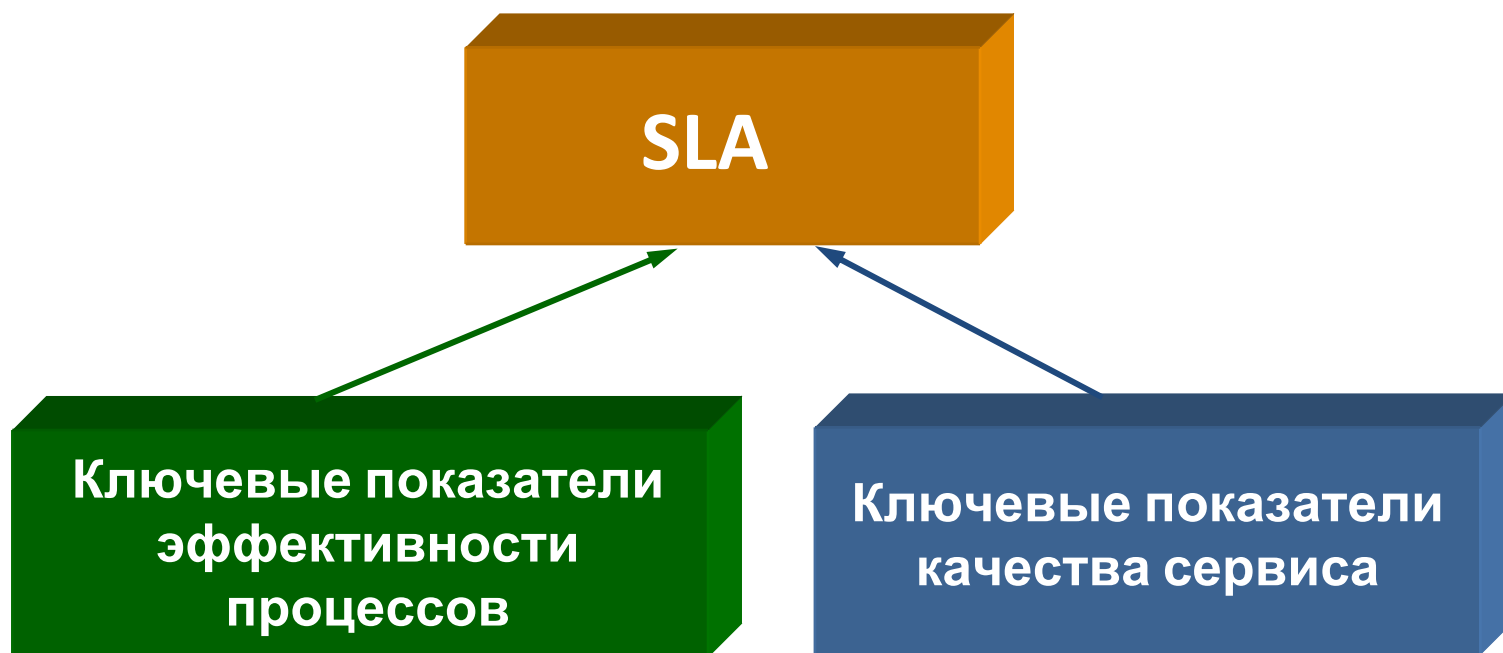
Сокращение времени
ввода и изменения услуг

Повышение
качества услуг

Точность биллинга

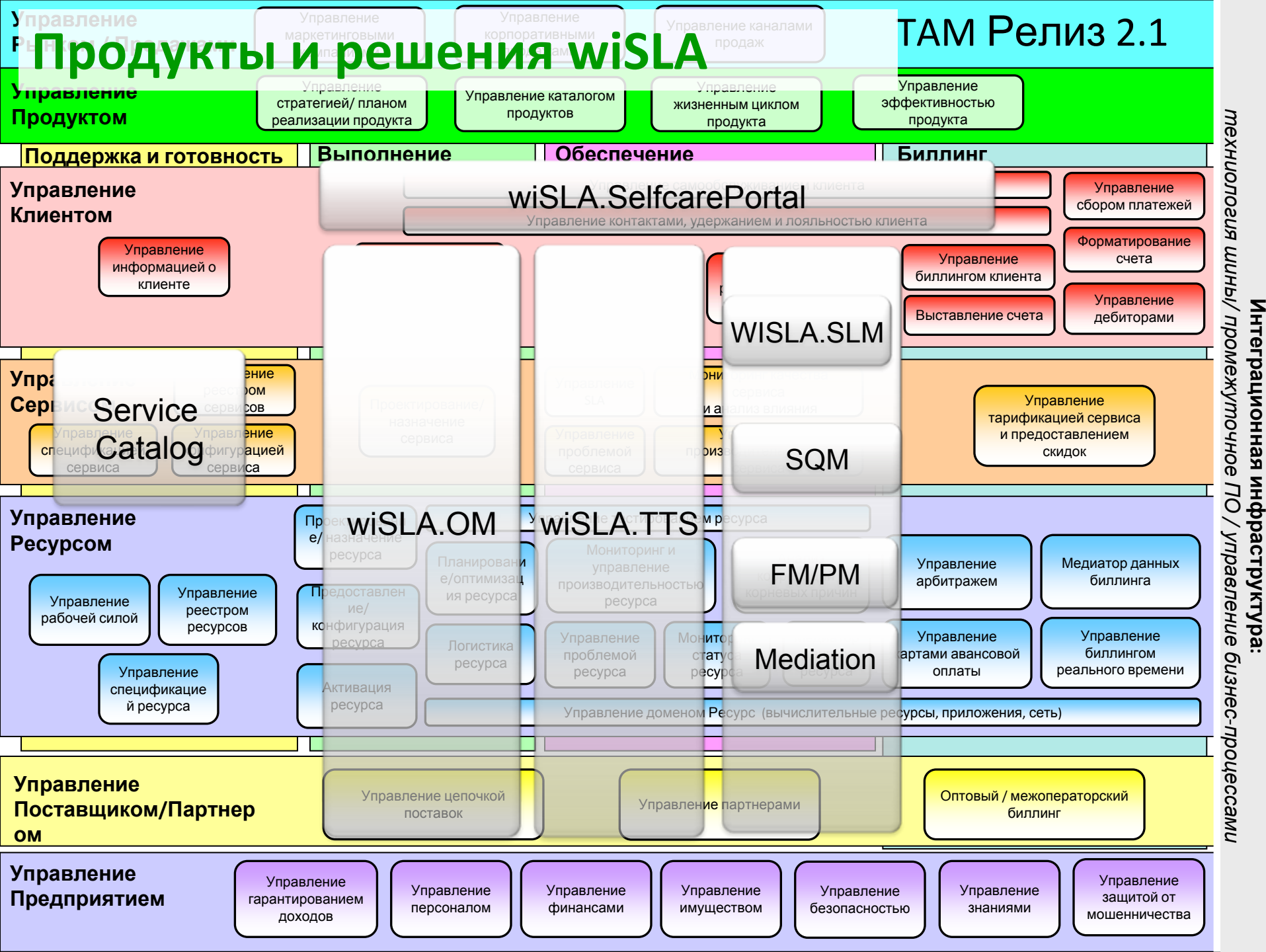
SLA K (клиента)



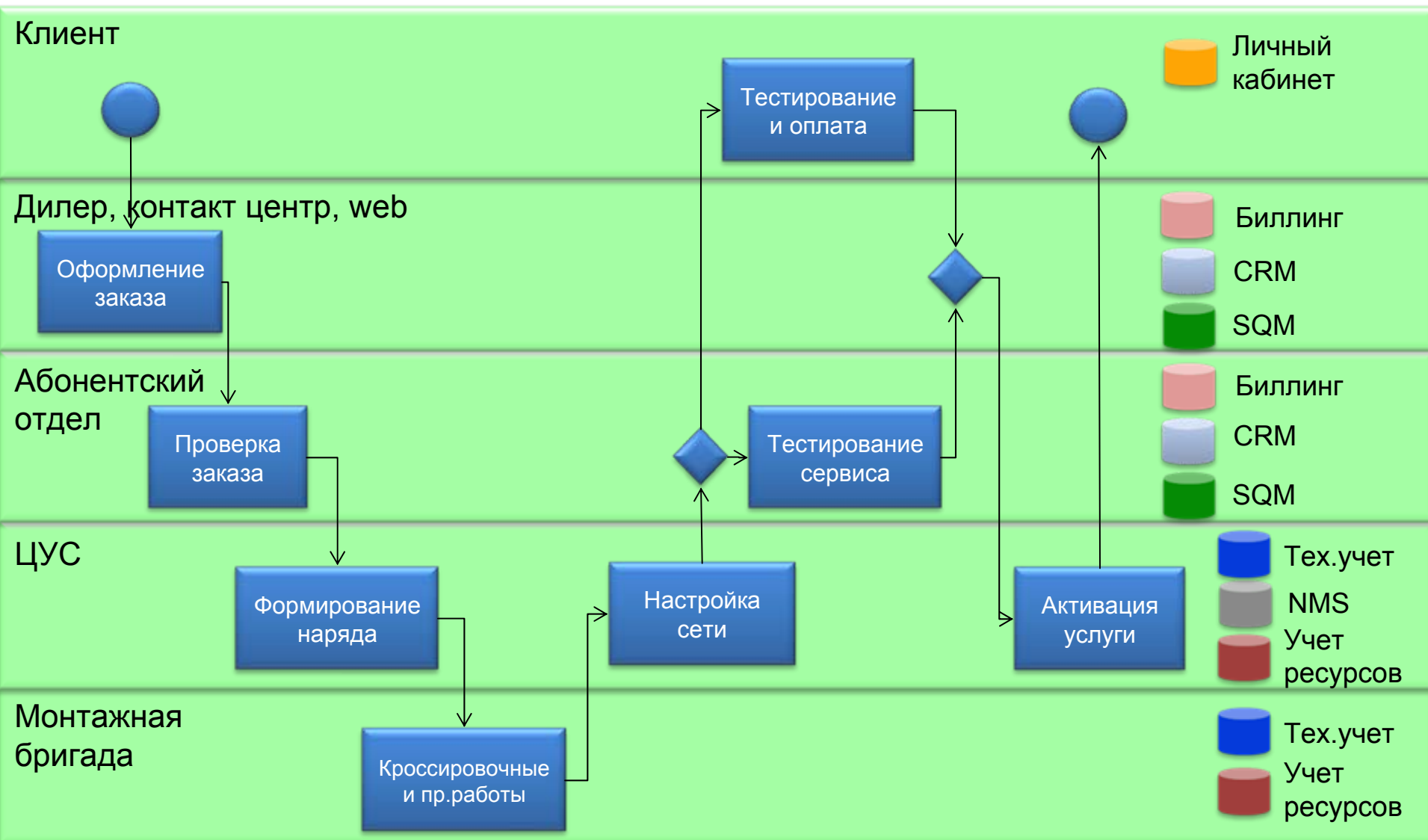


- F-CE-2a: Время подключения услуги
- A-CE-2: Время устранения проблемы клиента
- A-CE-4с: Количество сообщенных клиентом проблем
- B-CE-4с: Количество ошибок в счетах

- Время установления соединения
- Качество передачи речи
- Готовность сервиса
- Вероятность незавершенных соединений
- Задержка передачи информации
- Пропускная способность

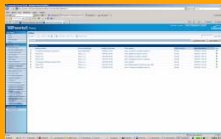


Процесс подключения услуги ШПД



Портал самообслуживания

- Контроль показателей качества
- Отслеживание плановых работ
- Фиксирование и отслеживание заявок



Process Server

- Проверка тех.возможности
- Подключение услуги
- Разрешение проблем клиентов
- Проведение планово-профилактических работ
- Планирование развития и строительства сети

Service Quality Monitoring

- Вычисление сложных показателей
- Мониторинг показателей качества

Mediation

- Сбор информации от DSLAM
- Унификация данных
- Масштабируется по количеству портов

KPI DB



D-Link



ZTE



ZyXEL



Huawei



Alcatel

SOA/ESB

- Интеграция
- Поддержка OSS/J

XML
SOAP
WS

CRM

Service
Desk

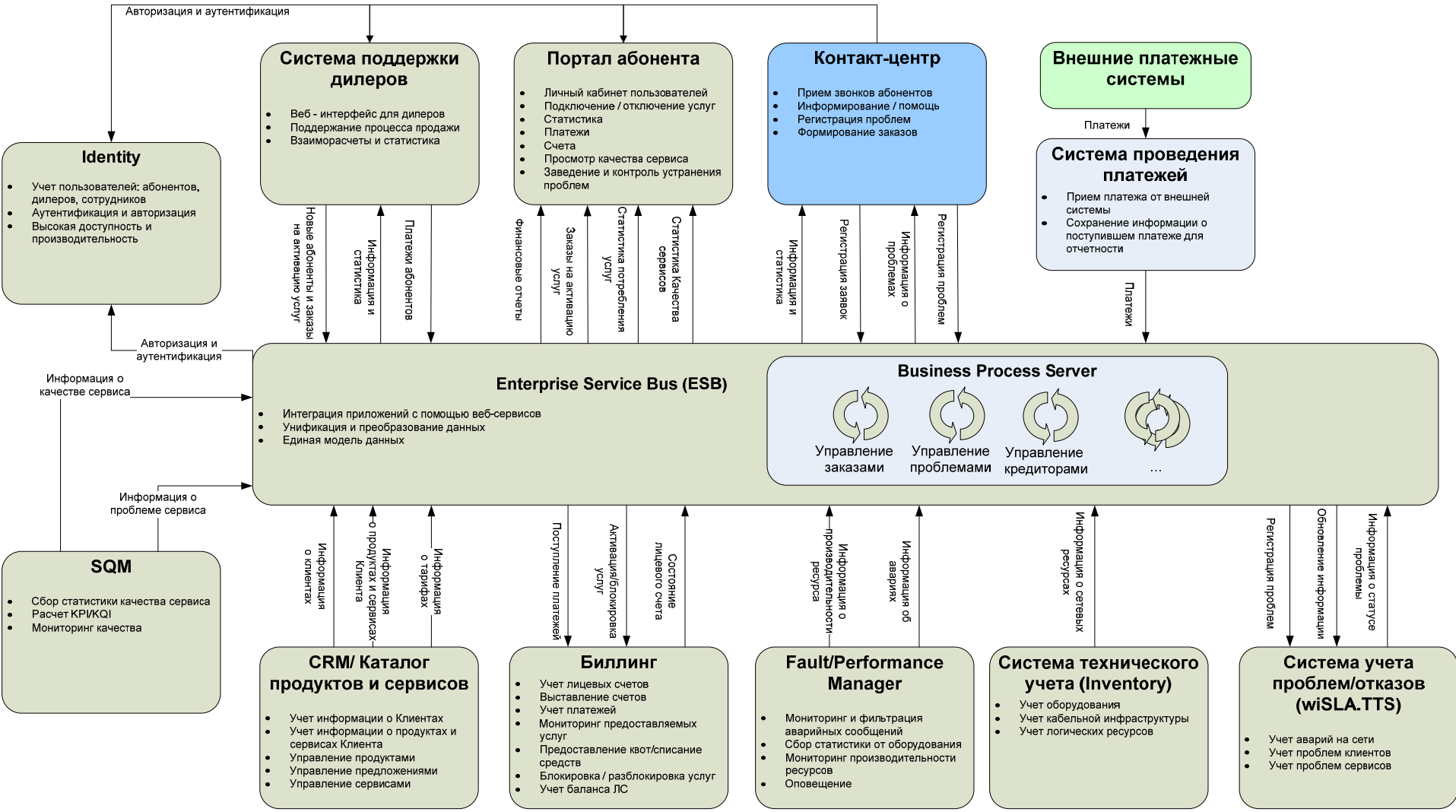
Inventory

Billing

Портал

Тех.учет

Общая архитектура OSS/BSS





BI Telecom



Спасибо за внимание!