
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
53633.3—
2009

**Информационные технологии.
Сеть управления электросвязью**

**РАСШИРЕННАЯ СХЕМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ (eTOM)**

**Декомпозиция и описания процессов.
Процессы уровня 2 eTOM.
Основная деятельность.
Управление взаимоотношениями с клиентами**

ITU-T M.3050.2 (03.2007)
Telecommunications management network — Enhanced Telecom
Operations Map (eTOM) — Process decompositions and descriptions
(NEQ)

Издание официальное



Москва
Стандартинформ
2011

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Ленинградский отраслевой научно-исследовательский институт связи» (ФГУП «ЛОНИИС»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 480 «Связь», ПК 1 «Стандартизация продукции и услуг»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2009 г. № 982-ст

4 Настоящий стандарт разработан с учетом основных нормативных положений международного стандарта МСЭ-Т М.3050.2 (03.2007) «Сеть управления электросвязью. Расширенная схема деятельности организации связи. Декомпозиция и описания процессов» [ITU-T M.3050.2 (03.2007) «Telecommunications management network — Enhanced Telecom Operations Map (eTOM) — Process decompositions and descriptions», NEQ]

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет

Содержание

| | |
|---|---|
| 1 Область применения | 1 |
| 2 Нормативные ссылки | 1 |
| 3 Термины и определения | 2 |
| 4 Общие положения | 3 |
| 5 Идентификация процессов | 3 |
| 6 Структура CRM и назначение процессов | 5 |
| 7 Элементы процессов уровня 2 для группы процессов CRM. | 5 |
| Приложение А (обязательное) Наименования элементов процессов уровня 2 для группы процессов уровня 1 «Управление взаимоотношениями с клиентами» CRM | 9 |

Введение

Группа стандартов «Расширенная схема деятельности организации связи (еТОМ)» разработана с учетом рекомендаций М.3050.х сектора стандартизации электросвязи Международного союза электросвязи (МСЭ-Т).

Рекомендации по еТОМ (Enhanced telecom operations map) входят в состав серии рекомендаций М.3xxx МСЭ-Т, которая стандартизирует «Сеть управления электросвязью» TMN (Telecommunications management network) — модель управления оборудованием, сетями и услугами электросвязи.

Стандарты еТОМ устанавливают классификационную схему производственных процессов организаций связи, терминологию, метод иерархической декомпозиции процессов, стандартные элементы процессов и методологию построения моделей производственных процессов из стандартных элементов.

Модель еТОМ, определенная группой рекомендаций МСЭ-Т по еТОМ, была разработана международной ассоциацией TM Forum (Форум управления телекоммуникациями) в рамках программы работ «Новое поколение систем управления и программного обеспечения» NGOSS (New generation operations systems and software).

Модель еТОМ предназначена для применения при моделировании и реорганизации производственных процессов, при разработке систем управления и OSS/BSS — систем поддержки деятельности/бизнеса организаций связи, при системной интеграции систем автоматизации производственных процессов из компонентов разных производителей.

Общая структура бизнес-процессов еТОМ, стандартизированная в ГОСТ Р 53633.0—2009, определяет структуры уровней и их элементы для уровней 0 и 1 еТОМ. Структуры и элементы процессов для уровней 2 и 3 иерархической структуры еТОМ определяются другими стандартами группы еТОМ.

Структура и элементы процессов уровня 2 образованы в результате декомпозиции групп процессов уровня 1 еТОМ. Каждой группе процессов уровня 1 соответствует своя совокупность элементов процессов уровня 2, которая устанавливается отдельным стандартом.

В настоящем стандарте определяется структура и элементы процессов уровня 2 для горизонтальной группы процессов «Управление взаимоотношениями с клиентами» CRM в главной области процессов «Основная деятельность».

Соблюдение основных положений стандарта при автоматизации деятельности организаций связи обеспечит возможность построения систем автоматизации из компонентов со стандартными интерфейсами и позволит выбирать лучшие в своем классе компоненты среди компонентов разных производителей.

Информационные технологии. Сеть управления электросвязью

РАСШИРЕННАЯ СХЕМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ (еТОМ)

Декомпозиция и описания процессов. Процессы уровня 2 еТОМ.
Основная деятельность. Управление взаимоотношениями с клиентами

Information technologies. Telecommunications management network.
Enhanced telecom operations map (eTOM). Process decompositions and descriptions.
eTOM level 2 processes. Operations. Customer relationship management

Дата введения — 2010—12—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 2 для горизонтальной группы процессов «Управление взаимоотношениями с клиентами» CRM (Customer relationship management), являющейся элементом структуры уровня 1 в главной области «Основная деятельность» модели еТОМ (Enhanced telecom operations map). Группа процессов CRM определена в базовом стандарте ГОСТ Р 53633.0.

Настоящий стандарт распространяется на все процессы взаимодействий организации связи с клиентами независимо от того, какие технологии электросвязи организация применяет и какие инфокоммуникационные услуги она оказывает клиентам.

Настоящий стандарт предназначен для применения организациями связи, системными интеграторами, производителями систем управления и систем автоматизации производственных процессов.

Организации связи, выступающие в роли оператора связи и/или оператора сети, могут применять настоящий стандарт при моделировании, оптимизации и реорганизации производственных процессов и структуры организации, а также при заказе систем управления и систем автоматизации производственных процессов.

Системные интеграторы могут применять настоящий стандарт при проектировании комплексных систем автоматизации производственных процессов с использованием систем и компонентов разных производителей.

Производители систем управления и систем автоматизации производственных процессов могут применять настоящий стандарт при разработке компонентной структуры и интерфейсов своих систем, а также при согласовании с заказчиками требований на их поставку.

Требования настоящего стандарта не распространяются на действующие стандарты, которые были приняты до введения его в действие.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:
ГОСТ Р 53633.0—2009 Информационные технологии. Сеть управления электросвязью. Расширенная схема деятельности организации связи (еТОМ). Общая структура бизнес-процессов

П р и м е ч а н и е — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в

текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **бизнес-процесс** (business process): Производственный процесс организации связи.

3.2 **иерархическая декомпозиция процесса** (hierarchical process decomposition): Метод последовательной детализации процессов более высокого уровня на процессы более низкого уровня с целью обеспечения возможности моделирования протекания процессов высокого уровня с помощью процессов нижележащего уровня.

3.3 **клиент** (customer): Физическое или юридическое лицо, покупающее у организации связи или получающее бесплатно продукты и услуги.

3.4 **оператор связи** (service provider): Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии. Является поставщиком инфокоммуникационных услуг клиентам.

3.5 **оператор сети** (network operator): Организация связи, производственная деятельность которой направлена на предоставление трактов передачи информации и соединений через сети электросвязи.

3.6 **организация** (enterprise): Юридическое лицо, осуществляющее деятельность в области связи в качестве основного вида деятельности.

3.7 **партнер** (partner): Участник совместной с организацией связи деятельности по предоставлению услуг клиентам, связанный с организацией договорными отношениями, которые определяют долю прибыли и материальную ответственность по рискам.

3.8 **поставщик** (supplier): Юридическое лицо, взаимодействующее с организацией связи в обеспечении товаров и услуг, которые используются организацией при предоставлении продуктов и услуг клиентам.

Примечание — Предполагается, что организация связи использует средства eTOM для моделирования своих производственных процессов.

3.9 **продукт** (product): Материальная и/или нематериальная сущность, предлагаемая или предоставляемая организацией связи клиенту.

Примечание — Продукт должен включать в себя компонент предоставления услуги. Продукт может включать в себя также обработанные материалы, программное обеспечение и/или аппаратные средства и любую их комбинацию.

3.10 **процесс** (process): Последовательность связанных действий или задач, необходимых для достижения определенного результата.

3.11 **расширенная схема деятельности организации связи** (Enhanced telecom operations map; eTOM): Эталонная общая структура производственной деятельности организации связи, определяющая стандартные элементы процессов, из которых должны строиться модели всех производственных процессов.

3.12 **ресурсы** (resource): Физические и логические компоненты, используемые для формирования услуг.

Примечание — В качестве ресурсов используются приложения, средства вычислительной техники и элементы сетевой инфраструктуры.

3.13 **система поддержки бизнеса** (business support system; BSS): Система, поддерживающая процессы eTOM из области «Стратегия, инфраструктура и продукт».

3.14 **система поддержки основной деятельности** (operations support system; OSS): Система, поддерживающая процессы eTOM из области «Основная деятельность».

3.15 **сквозной процесс** (end-to-end process flow): Совокупность всех подпроцессов, действий и порядок их следования, которые необходимы для достижения целей выполнения процесса.

Примечание — Сквозные процессы проектируются с использованием стандартных элементов процессов, определенных в eTOM.

3.16 **сущность** (entity): Конкретизация или абстракция, различаемые в пределах системы.

Примечание — Примерами сущностей являются: система, подсистема, компонент, класс, объект, интерфейс, клиент, процесс, приложение, спецификация.

3.17 услуга связи (service): Деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений. Является составной частью продукта, предназначенной для продажи клиенту в составе продукта.

Примечание — Одна и та же услуга может входить во множество различных продуктов, предоставляемых по различной цене.

3.18 цепочка поставок (supply chain): Сущности и процессы, в том числе внешние процессы организации, которые задействованы при поставке товаров и услуг, необходимых для предоставления продуктов и услуг клиентам.

3.19 элементы процессов (process elements): Стандартные блоки или компоненты, используемые для сборки сквозных бизнес-процессов.

4 Общие положения

4.1 Расширенная схема деятельности организации связи (еТОМ) является инструментальным средством для моделирования, оптимизации и реорганизации производственных процессов и структуры организаций связи.

4.2 Стандартные группы процессов уровня 1 и элементы процессов уровней 2 и 3 еТОМ являются категориями, используемыми для классификации производственных процессов организации, а не моделями реальных процессов. Они определены с максимально возможной степенью общности таким образом, чтобы быть независимыми от продуктов, услуг и технологий сетей электросвязи.

4.3 Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 2 для горизонтальной группы процессов CRM — «Управление взаимоотношениями с клиентами».

Элементы процессов уровня 2, определенные настоящим стандартом, могут использоваться в качестве строительных блоков при построении потоковых диаграмм реальных производственных процессов, связанных с взаимодействиями организации связи со своими клиентами.

5 Идентификация процессов

5.1 Для индикации позиционирования элементов процессов уровня 2 на графическом представлении структуры уровня 1 еТОМ применяются пиктограммы матричной структуры еТОМ. Матричная структура образуется путем наложения вертикальных групп процессов на горизонтальные группы процессов еТОМ.

Место элемента процессов или группы процессов в структуре уровня 1 еТОМ показывают путем выделения темным фоном соответствующих элементов матрицы на пиктограмме.

На рисунке 1 приведено стандартное графическое представление структуры уровня 1 еТОМ в соответствии с ГОСТ Р 53633.0. Пиктограмма горизонтальной группы CRM представлена на рисунке 2. На обоих рисунках группа CRM выделена темным фоном.

5.2 В еТОМ принята схема нумерации главных областей, групп и элементов процессов с помощью идентификаторов процессов ID (identifier). Идентификатор процессов имеет следующий формат:

aaaaa.b.x.c.d.e,

где: aaaaa — номер, назначаемый организацией связи. Этот номер является префиксом к ID стандартного элемента процесса. Префикс применяется в тех случаях, когда организация считает необходимым расширить или изменить определение стандартного элемента процесса;

b — цифра, указывающая разработчика процесса. Значение 1 относится к TM Forum, значение 2 — ко всем другим разработчикам;

x — цифра, представляющая номер главной области процессов. Принята следующая нумерация: 1 — «Основная деятельность» OPS, 2 — «Стратегия, инфраструктура и продукт» SIP, 3 — «Управление организацией» EM;

c — цифра, представляющая номер группы процессов уровня 1 в пределах главной области. В главных областях OPS и SIP принята нумерация горизонтальных групп процессов сверху вниз в пределах области в соответствии с рисунком 1;

d — цифра, представляющая номер элемента процессов уровня 2 в структуре группы процессов уровня 1;

e — цифра, представляющая номер элемента процессов уровня 3 в структуре элемента процессов уровня 2.

5.3 Идентификаторы процессов связаны с функциональными описаниями групп и элементов процессов eTOM и используются в качестве ссылок на определения стандартных процессов.

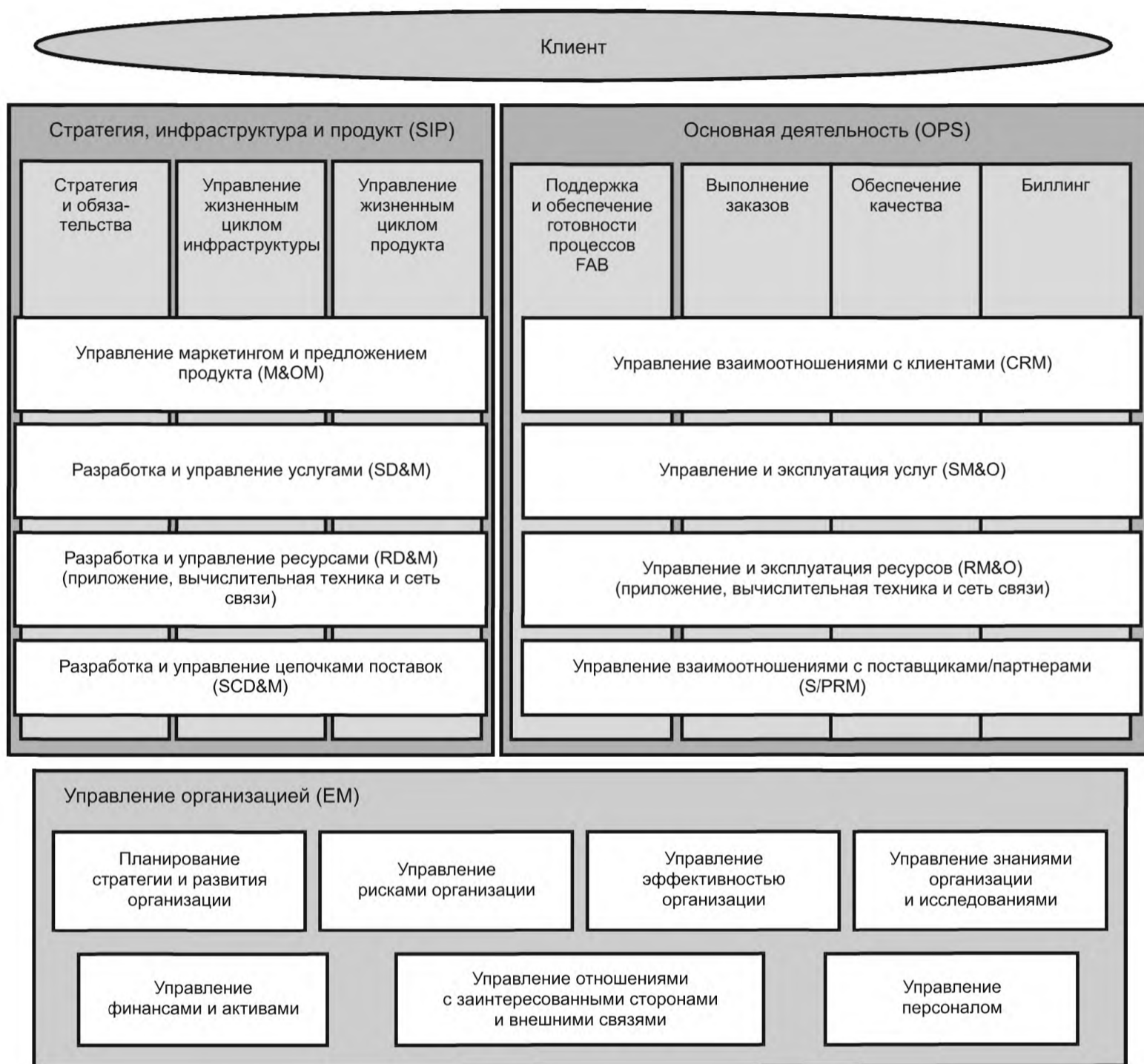


Рисунок 1 — Структура уровня 1 общей структуры бизнес-процессов eTOM

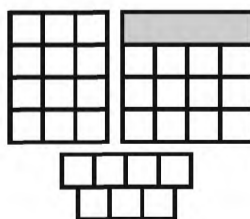


Рисунок 2 — Пиктограмма группы процессов CRM

6 Структура CRM и назначение процессов

6.1 Структура горизонтальной группы процессов CRM — «Управление взаимоотношениями с клиентами» и соответствующие элементы процессов уровня 2 приведены на рисунке 3.

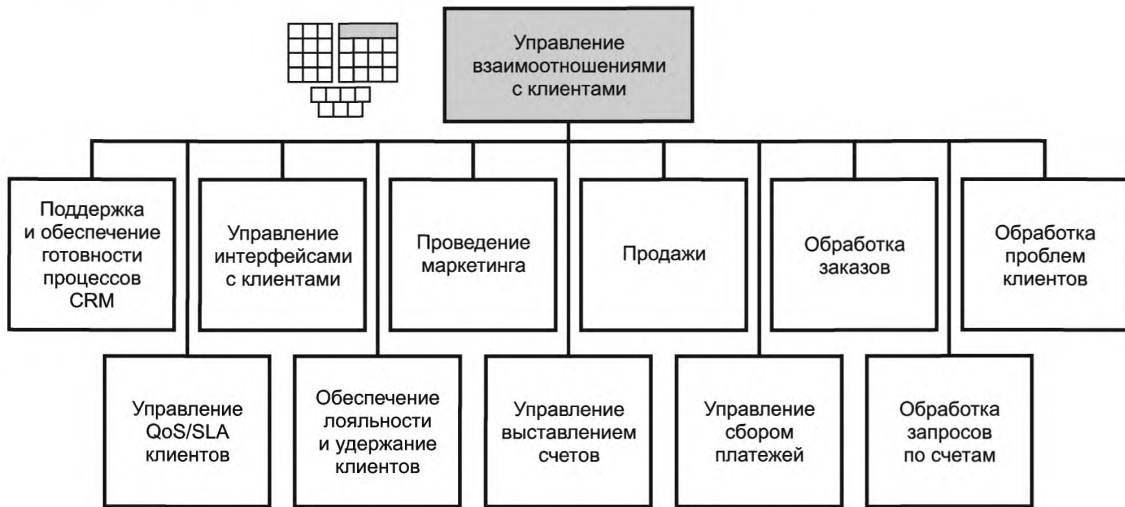


Рисунок 3 — Декомпозиция группы процессов CRM на элементы процессов уровня 2

Идентификатор CRM: 1.1.1.

6.2 Процессы горизонтальной группы CRM должны анализировать основную информацию о потребностях клиентов и обеспечивать всю функциональность, необходимую для привлечения новых клиентов, расширения и сохранения отношений с существующими клиентами.

Процессы обслуживания и поддержки клиентов должны выполняться с использованием любых видов взаимодействия: в офисах, по телефону, через Интернет или на дому. При этом взаимодействия могут быть ручными или автоматизированными.

6.3 Процессы CRM, направленные на продажи клиентам продуктов и услуг, должны обеспечивать удержание клиентов, прямой маркетинг, изменение набора услуг, продажи услуг с улучшенными свойствами и новых услуг.

Процессы CRM включают в себя как традиционные процессы розничной продажи услуг клиентам, так и процессы оптовой продажи услуг другим организациям.

6.4 Процессы CRM должны выполнять сбор и анализ основных сведений о клиентах и их потребностях. Эта информация должна использоваться для персонализации предоставляемых услуг, адаптации их к требованиям клиентов и доставки пакетов услуг, а также определения возможностей по увеличению ценности клиентов для организации.

7 Элементы процессов уровня 2 для группы процессов CRM

7.1 Функциональные описания элементов процессов уровня 2 устанавливают классификационные признаки, по которым реальные процессы могут быть отнесены к категории процессов, соответствующей конкретному элементу процессов.

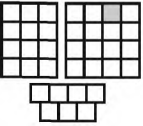
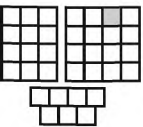
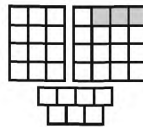
7.2 Функциональное описание для элемента процессов уровня 2 содержит: идентификатор, пиктограмму, наименование и функциональную характеристику. Реальный процесс считается относящимся к стандартному элементу процессов eTOM, если он выполняет одну из функций, указанных в функциональной характеристике элемента процессов.

7.3 Функциональные характеристики элементов процессов уровня 2 для группы CRM должны соответствовать данным таблицы 1.

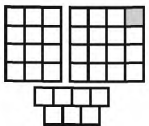
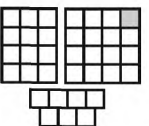
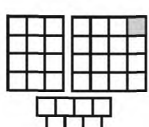
Т а б л и ц а 1 — Функциональные описания элементов процессов уровня 2 для группы CRM

| Идентификатор и пиктограмма | Наименование элемента процессов | Функциональная характеристика |
|--|--|--|
| 1.1.1.1  | Поддержка и обеспечение готовности процессов CRM (CRM — support and readiness) | <p>Процессы поддержки и обеспечения готовности процессов CRM должны обеспечивать эффективное выполнение процессов CRM, относящихся к вертикальным группам «Выполнение заказов» F, «Обеспечение качества» A и «Биллинг» B (далее процессы FAB).</p> <p>Средства поддержки включают в себя инфраструктуру поддержки клиентов, взаимодействий с клиентами, процессов продаж и предложения продуктов, а также средства мониторинга характеристик и затрат на выполнение отдельных процессов CRM-FAB.</p> <p>Процессы анализа долгосрочных тенденций для классов продуктов с целью установления, в какой степени достигаются цели организации для этих классов продуктов.</p> <p>Процессы поддержки внедрения новых классов продуктов и модернизации существующих классов продуктов, включая тестирование готовности к применению и приемку продуктов. Эти процессы разрабатывают процедуры выполнения отдельных процессов CRM-FAB и обеспечивают их обновление. После успешного тестирования осуществляется приемка нового или модернизированного класса продуктов и ввод его в эксплуатацию</p> |
| 1.1.1.2  | Управление интерфейсами с клиентами (customer interface management) | <p>Процессы управления всеми интерфейсами между организацией и существующими/потенциальными клиентами. Эти процессы осуществляют управление контактами клиентов с организацией, анализ причин установления контактов, направление контактов на соответствующий процесс удовлетворения запросов клиентов, закрытие контактов, управление исключительными ситуациями, анализ результатов контактов и ведение отчетности. Контакт с клиентом может потребовать выполнения одного или нескольких процессов CRM-FAB: выполнения заказов на услуги, обеспечения качества услуг (управление качеством услуг и управление проблемами клиентов) и удовлетворения запросов, относящихся к биллингу</p> |
| 1.1.1.3  | Проведение маркетинга (marketing fulfilment response) | <p>Выпуск, распространение и доведение непосредственно до клиентов сопутствующих материалов и товаров (купонов, бонусов, образцов, игрушек, рекламных листовок) и анализ полученных результатов.</p> <p>Управление проведением рекламных кампаний от момента появления инициативы до доведения печатных материалов и продуктов до клиента. Передача успешных инициатив процессам продаж</p> |
| 1.1.1.4  | Продажи (selling) | <p>Процессы управления потенциальными клиентами, обучения и повышения квалификации клиентов, обеспечения соответствия ожиданий клиентов имеющимся у организации продуктам/услугам и возможностям их предоставления.</p> <p>Процессы предоставления ответов клиентам на запросы по продуктам</p> |
| 1.1.1.5  | Обработка заказов (order handling) | <p>Процессы обработки заказов обеспечивают прием и оформление заказов клиентов. Процессы осуществляют оценку выполнимости заказа, выяснение кредитоспособности клиента, передачу заказа на выполнение, контроль текущего состояния выполнения заказа, обновление параметров заказа по требованию клиента, уведомление клиента о завершении выполнения его заказа.</p> <p>Процессы обработки заказов должны обеспечивать выполнение следующих функций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформление нового заказа клиента, модификацию или отмену открытого заказа; |

Продолжение таблицы 1

| Идентификатор и пиктограмма | Наименование элемента процессов | Функциональная характеристика |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - проверку возможности предоставления по запросу клиента нестандартного продукта/услуги; - проверку кредитоспособности клиента; - тестирование предложения по выполненному заказу на работоспособность; - обновление инвентарной базы клиентов данными о размещении, модификации или отмене конкретного предложения продукта; - назначение и контроль работ по подготовке клиента к использованию продукта; - управление работами по подготовке к оказанию услуг и информирование клиента о ходе выполнения его заказа |
| 1.1.1.6  | Обработка проблем клиентов (problem handling) | <p>Процессы управления претензиями, полученными от клиентов относительно приобретенных ими продуктов. Цель этих процессов состоит в приеме претензий от клиентов, разрешении проблем, вплоть до удовлетворения клиентов, и предоставлении клиентам актуальной информации о ходе ремонтных и восстановительных работ по устранению проблем.</p> <p>Процессы обработки проблем должны обеспечивать поддержку и заблаговременное информирование клиентов о возможных проблемах в обслуживании, обнаруженных другими процессами или выявленных путем анализа, если эти проблемы могут оказать негативное влияние на качество предоставляемых услуг. Процессы обработки проблем клиентов должны обеспечивать выполнение следующих функций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сбор, анализ, управление и оповещение о проблемах, заявленных клиентами относительно приобретенных ими продуктов; - регистрация и управление претензиями клиентов; - устранение проблем клиентов; - информирование клиентов и других процессов о состоянии выяснения претензий; - назначение и контроль хода восстановительных работ |
| 1.1.1.7  | Управление QoS/SLA клиентов (customer QoS/SLA management) | <p>Процессы мониторинга, управления и формирования отчетов о соответствии предоставляемого клиентам качества обслуживания QoS (quality of service) обязательствам организации по качеству обслуживания. Обязательства организации по качеству обслуживания могут определяться в официальных описаниях услуг организации, в договорах с клиентами или в каталогах продуктов.</p> <p>Процессы управления качеством функционирования организации и ее продуктов с целью выполнения соглашений по уровню качества услуг SLA (service level agreements) для конкретных реализаций продуктов и выполнения требований других документов, регулирующих процесс оказания услуг.</p> <p>В состав параметров уровня качества услуг должны входить эксплуатационные параметры, в том числе параметры работы и готовности ресурсов, а также все параметры продуктов, указанные в договорах и регулирующих документах. К параметрам продуктов относятся: процент своевременно выполненных заказов на продукты, время выполнения обязательств по ремонту, параметры качества обслуживания при контактах с клиентами. Факты нарушения требований SLA должны передаваться процессам биллинга для коррекции данных начисления оплаты за услуги</p> |
| 1.1.1.9  | Обеспечение лояльности и удержание клиентов (retention and loyalty) | <p>Процессы, способствующие удержанию имеющихся клиентов, процессы использования схем лояльности для привлечения новых клиентов.</p> <p>Процессы должны обеспечивать выяснение потребностей клиентов, определение ценности клиентов для организации, оценку перспективности и рисков по конкретным клиентам.</p> |

Окончание таблицы 1

| Идентификатор и пиктограмма | Наименование элемента процессов | Функциональная характеристика |
|---|--|--|
| | | Процессы должны осуществлять сбор и анализ данных по результатам всех контактов организации с клиентами |
| 1.1.1.10  | Управление выставлением счетов (bill invoice management) | <p>Процессы управления выставлением счетов должны обеспечивать формирование счетов, выпуск счетов на бумаге или в электронном виде, рассылку счетов клиентам. В счетах за продукты и услуги, предоставленные клиентам, должны быть учтены соответствующие тарифы, льготы, корректировки, скидки и кредиты. Процессы должны обеспечивать учет доходов организации и своевременную рассылку счетов.</p> <p>Процессы должны обеспечивать выполнение следующих функций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установление тарифов, начисление оплаты за услуги, предоставленные клиентам; - корректировку счетов (решение о корректировке принимается при обработке претензий по счетам); - формирование актуальных счетов с учетом корректировок, скидок, льгот и кредитов; - выпуск счетов в физическом или электронном виде и рассылку их клиентам в соответствии с расписанием рассылки; - расчет потребности в бумаге и конвертах для выпуска счетов; - управление включением рекламных материалов в рассылаемые счета; - управление мероприятиями по привлечению сторонних организаций к поддержке генерации счетов, производству и рассылке счетов |
| 1.1.1.11  | Управление сбором платежей (bill payments and receivables management) | <p>Процессы обеспечивают поступление доходов организации через установленные заранее каналы сбора платежей и выполняют процедуры по возмещению задолженностей.</p> <p>Процессы осуществляют управление счетами клиентов, обрабатывают их платежи, осуществляют сбор платежей, контролируют состояние платежного баланса.</p> <p>Процессы управления сбором платежей должны обеспечивать выполнение следующих функций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - создание процессов и каналов оплаты для клиентов и управление ими; - создание процессов сбора задолженностей и управление ими; - управление мероприятиями по привлечению сторонних организаций к поддержке сбора и возмещения задолженностей |
| 1.1.1.12  | Обработка запросов по счетам (bill inquiry handling) | <p>Цель процессов состоит в своевременном и эффективном выполнении запросов и жалоб клиентов по счетам. Процессы должны управлять взаимодействиями с клиентами по вопросам биллинга.</p> <p>Процессы обработки запросов по счетам должны обеспечивать выполнение следующих функций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - регистрацию запроса относительно состояния счета клиента; - управление изменениями в структуре и детальных данных счета клиента; - управление жизненным циклом запросов клиентов по счетам; - уведомление об изменениях по мере прохождения запросов; - закрытие запросов по счетам после завершения необходимых действий. <p>Процессы обработки запросов могут выполняться персоналом организации или с использованием средств электронного бизнеса. В последнем случае запросы, претензии и изменения детальных данных пересылаются через электронную среду и обрабатываются без участия персонала</p> |

**Приложение А
(обязательное)**

**Наименования элементов процессов уровня 2 для группы процессов уровня 1
«Управление взаимоотношениями с клиентами» CRM**

А.1 Наименования элементов процессов уровня 2 для горизонтальной группы процессов «Управление взаимоотношениями с клиентами» CRM (Customer relationship management) должны соответствовать данным таблицы А.1.

Т а б л и ц а А.1 — «Управление взаимоотношениями с клиентами» CRM

| Идентификатор | Наименование элемента процессов | Английский эквивалент наименования |
|---------------|--|--|
| 1.1.1.1 | Поддержка и обеспечение готовности процессов CRM | CRM-support and readiness |
| 1.1.1.2 | Управление интерфейсами с клиентами | Customer interface management |
| 1.1.1.3 | Проведение маркетинга | Marketing fulfilment response |
| 1.1.1.4 | Продажи | Selling |
| 1.1.1.5 | Обработка заказов | Order handling |
| 1.1.1.6 | Обработка проблем клиентов | Problem handling |
| 1.1.1.7 | Управление QoS/SLA клиентов | Customer QoS/SLA management |
| 1.1.1.9 | Обеспечение лояльности и удержание клиентов | Retention and loyalty |
| 1.1.1.10 | Управление выставлением счетов | Bill invoice management |
| 1.1.1.11 | Управление сбором платежей | Bill payments and receivables management |
| 1.1.1.12 | Обработка запросов по счетам | Bill inquiry handling |

УДК 621.391:006.354

ОКС 35.020

Ключевые слова: eTOM, общая структура бизнес-процессов, группы процессов, элементы процессов, декомпозиция процессов

Редактор *В.Н. Копысов*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.В. Бучная*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 03.03.2011. Подписано в печать 22.03.2011. Формат 60 × 84 $\frac{1}{8}$. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,30. Тираж 124 экз. Зак. 189.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru

Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.