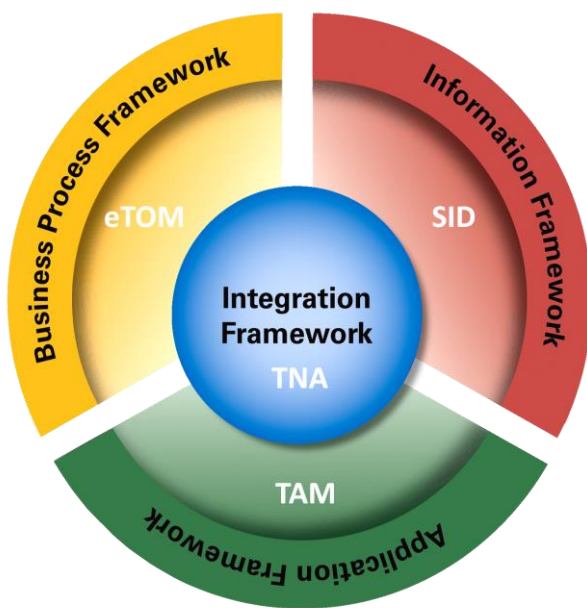


# Business Process Framework (eTOM R18.5) Foundation



tmforum

## مقدمه

"eTOM" در سطح مقدماتی آشنا شده و ارتباط آن با دیگر اجزای مفهوم Framework از جمله TAM، TNA، SID و همچنین مدل ITIL را درک نمایند. همچنین در این دوره ی آموزشی فراگیران با مراحل مورد نیاز حل مسئله در فرآیندهای کسب و کار و پیش نیازهای ضروری جهت پیاده سازی اثر بخش eTOM در سازمان های خود به گونه ای که نیازهای ضروری سازمان برآورده گردد آشنا می شوند

چارچوب فرآیندهای کسب و کار "eTOM " Business Process Framework اصلی ترین جز از اجزای مفهوم Frameworks می باشد که به شکل فراگیر کلیه فرآیندهای کلیدی و مورد نیاز کسب و کار را در سطوح مختلف مورد پوشش و ارائه قرار می دهد. همچنین با بهره گیری از آن در سازمان های خدماتی ارتباطی می توان انتظار داشت قابلیت تیم های کاری برای بهبود های عملیاتی در کسب و کار به شکل روزانه افزایش یابد.

## مخاطبان دوره

- مدیران کسب و کار
- معماران سازمانی

## اهداف دوره

با گذران این دوره ی آموزشی انتظار می رود فراگیران با کلیه اجزای مدل فرآیندهای کسب و کار

# Business Process Framework (eTOM R18.5) Foundation

- Resource Development & Retirement
- Party Strategy & Planning
- Party Tender Management
- Party Offering Development & retirement
- Party Agreement Management
- Market Sales Support & Readiness
- Selling
- Product Configuration Management
- Market Performance Management
- Product Performance Management
- Bill Invoice Management
- Bill Payments & receivables Management
- Bill Inquiry Handling
- Manage Billing Events
- Charging
- Manage Balance
- Product Support & Readiness
- Order Handling
- Problem Handling
- Customer QOS/SLA Management
- Customer Support & Readiness
- Customer Experience Management
- Customer Management
- Customer Interaction Management
- Customer Interface Management
- Service Development & Retirement
- Service Management & Operation Support & Readiness
- Service Configuration & Activation
- Resource Development & Retirement
- RM & O Support & Readiness
- Work Force Management

- مشاوران و مدیران سیستم ها و روش ها

## مدت زمان دوره

3 روز (24 ساعت)

## سرفصل های دوره

- Business Process Framework overview
- Business Process Framework Level One processes
- Process decomposition and process flows
- Introducing the Business Process Framework into your organization
- Business Process Framework in action
- Business Process Framework and other standards
- Business Process Framework practical work
- Process Decomposition:
  - Market Strategy & Policy
  - Sales Strategy & Planning
  - Sales Forecasting
  - Brand Management
  - Market Research
  - Sales Development
  - Advertising
  - Marketing Campaign Management
  - Marketing Communications
  - Product & Offer portfolio Planning
  - Product & offer Capability Delivery
  - Product Specification & Offering Development & Retirement
  - Service strategy & Planning
  - Service Capability Delivery
    - Service Development & Retirement
  - Resource Strategy & Planning
  - Resource Capability Delivery

## درباره IT House

تیم مدیریتی IT House از سال ۱۳۸۷ به صورت جدی به منظور ارائه خدمات مشاوره‌ای و آموزشی در حوزه‌ی چارچوب‌های مدیریتی فناوری اطلاعات با به عرصه‌ی ظهور گذاشت. این گروه در ابتدا تحت نام‌های تجاری دیگری همچون NIS ICT شروع به فعالیت نموده که در سال ۱۳۹۸ به منظور ارائه خدمات جدید و متفاوت برند IT House را ایجاد نموده‌اند. IT House با اتکا به توانمندی نیروهای متخصص داخلی و هم‌منظور حمایت شبکه‌ای گسترده از شرکای بین‌المللی، همچون گذشته آمادگی دارد سید کاملی از خدمات مورد نیاز سازمان‌ها را در حوزه‌های استانداردها و چارچوب‌های مدیریت فناوری اطلاعات و امنیت اطلاعات، ارائه نماید. حوزه‌های اصلی فعالیت این شرکت چارچوب‌ها و استانداردها و به‌روشنی‌های مدیریتی فناوری اطلاعات از جمله و نه محدود به موارد مندرج در دیاگرام‌های ذیل است که در هر یک از چارچوب‌های درج شده خدمات مرتبط با:

- آموزش
  - مشاوره
  - نرم افزار
  - ممیزی و صدورگواهینامه
  - ارزیابی
- بسته به نوع محصول، ارائه می‌شود.

## پیش نیازهای دوره

گذران دوره ی آموزشی Frameworkx Overview به اثر بخشی آموزشی در این دوره ی آموزشی یاری می رساند.

## تعداد شرکت کنندگان

6 الی 18 نفر

## درباره ی مدرک

به شرکت کنندگان در این دوره ی آموزشی گواهی حضور از سوی شرکت IT HOUSE (NISICT) اعطا خواهد شد.

## درباره ی آزمون

آزمون ندارد

## زبان

در صورت استفاده از اساتید بین المللی، دوره به زبان انگلیسی ارائه می گردد که امکان استفاده از سیستم ترجمه همزمان در صورت درخواست متقاضیان مقدور می باشد. در دوره های آموزشی که توسط اساتید ایرانی این موسسه ارائه می گردد زبان مبنا پارسی می باشد.

## محتوای آموزشی

محتوای مورد استفاده در این دوره ی آموزشی آخرین ویرایش از الگوهـا و استانداردهای ارائه شده توسط انجمن جهانی tmforum آمریکا می باشد که دارای درجه کیفی Golden از این انجمن جهانی می باشد.

- Resource Provisioning
- Resource Data Collection & Distribution
- Report Resource Provisioning
- Resource Trouble Management
- Resource Performance Management
- Resource Mediation & Reporting
- Party Offering Development & Retirement
- Party Support & Readiness
- Party Privacy Management
- Party Order Handling
- Party Interaction Management
- Party Relationship Development & retirement
- Party Problem Handling
- Party Performance Management
- Party Settlements & Payments Management
- Service Problem Management
- Service Quality Management
- Service Guiding & Mediation
- Strategic & Enterprise Planning
- Financial & Asset Management
- Knowledge & Research Management
- Stakeholder & External Relations Management
- Cataloging
- Capacity Management
- External Risk Management
- Enterprise Effectiveness Management
- Human Resource Management
- Common Enterprise Processes

تماس با IT HOUSE

آدرس:

تهران، سهروردی شمالی، کوچه  
تہمتن، پلاک 6 واحد 7  
تلفن:

+ 98 (0) 21 88731466

فکس:

+ 98 (0) 21 86031447

وبسایت:

www.it-house.me

ایمیل:

info@it-house.me