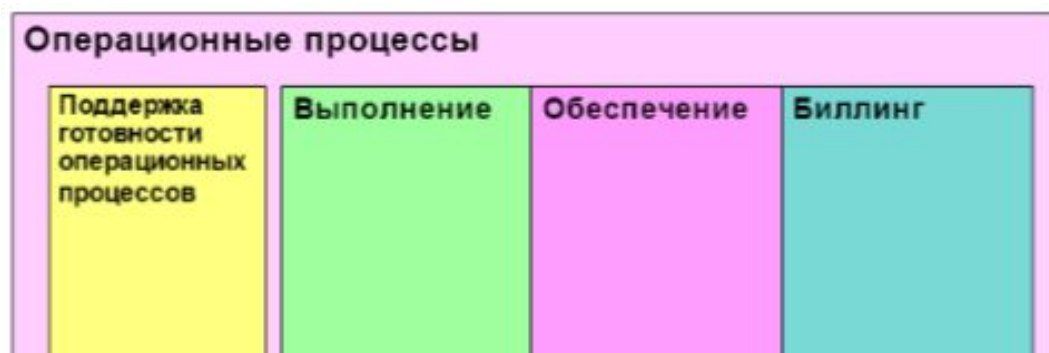


Интерактивные KPI процессов eTOM

Ф.В.Краснов

Как заинтересовать руководство в eTOM?



Вертикальные группировки процессов уровня 1 имеют вид сквозных бизнес-процессов таких, как процессы расчетов с клиентами. Такое сквозное представление важно для тех кто, отвечает за изменение, функционирование и управление сквозными процессами. Данные процессы охватывают организацию в целом, и, таким образом, сквозная эффективность этих процессов - область внимания высшего управляющего состава и особенно исполнительного директора (CEO). Группировки сквозных процессов (вертикальные) могут часто представляться в виде структуры eTOM для CEO. Эти люди наиболее заинтересованы в результатах процессов и в том, насколько эффективно обеспечиваются потребности клиентов в целом, но не озабочены конкретными повседневными нуждами, например деятельностью ИТ или рабочих групп, которые должны сотрудничать для достижения результата.

TMFC5454 GB921_V6-1_RUS_1-0

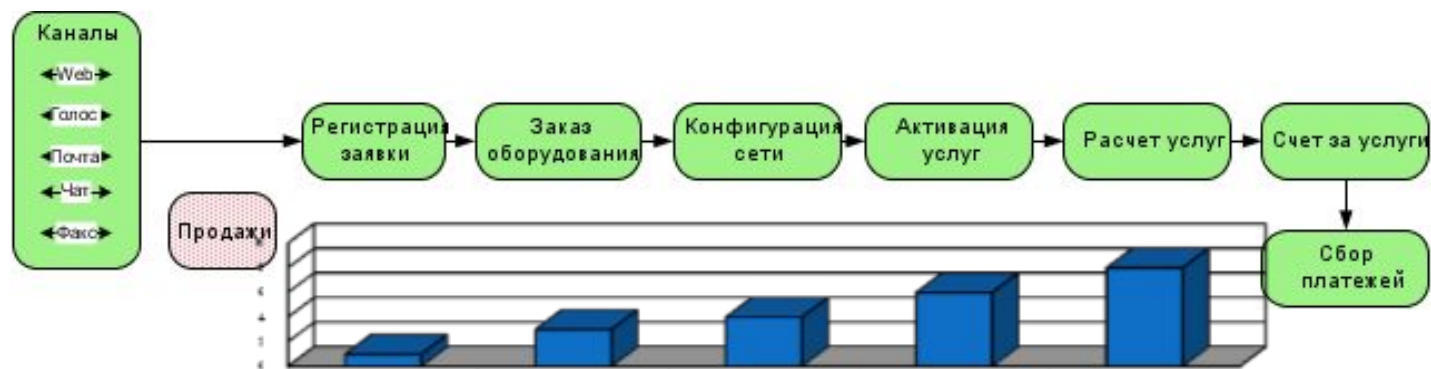
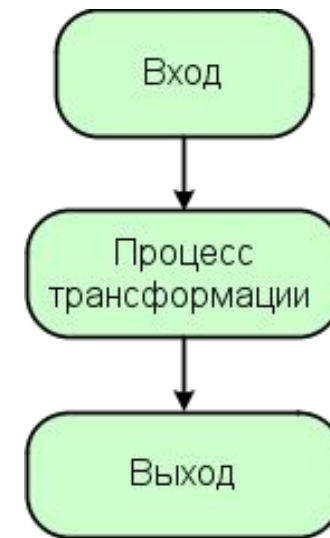
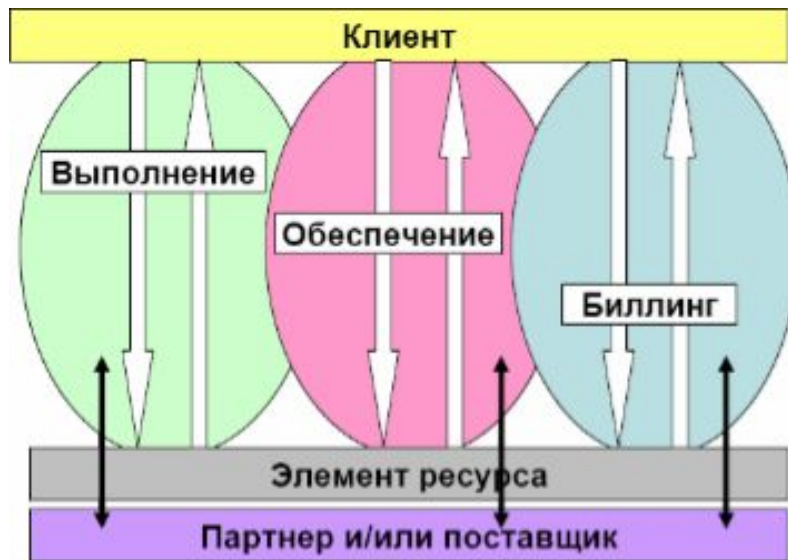
стр. 26

Эталонная модель бизнеса

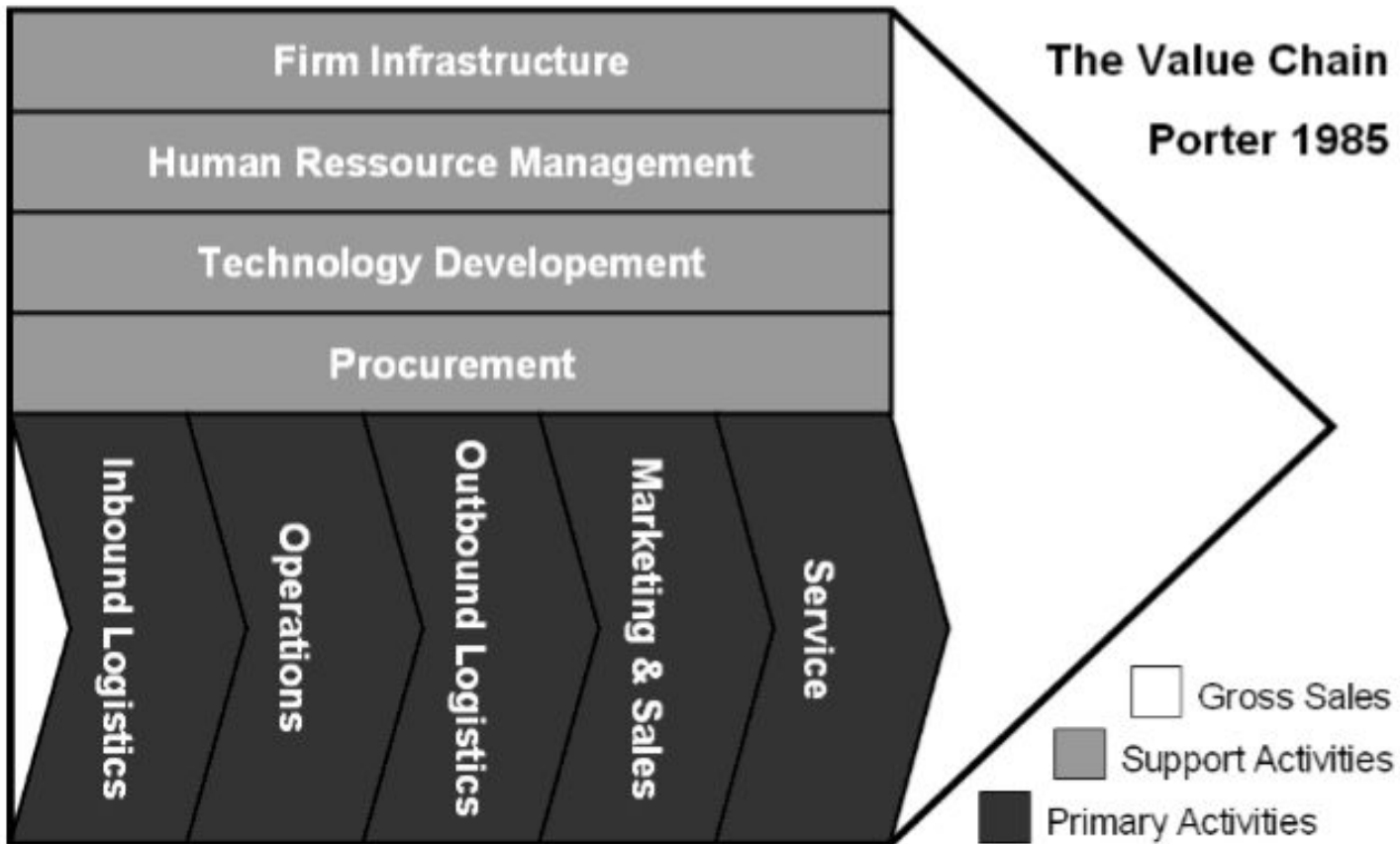
Несмотря на то, что модель eTOM предусматривает участие посредников и дополнительных провайдеров, основным ее приоритетом при управлении предприятием является приоритет интересов клиента (клиентоориентированность).



Value Chains

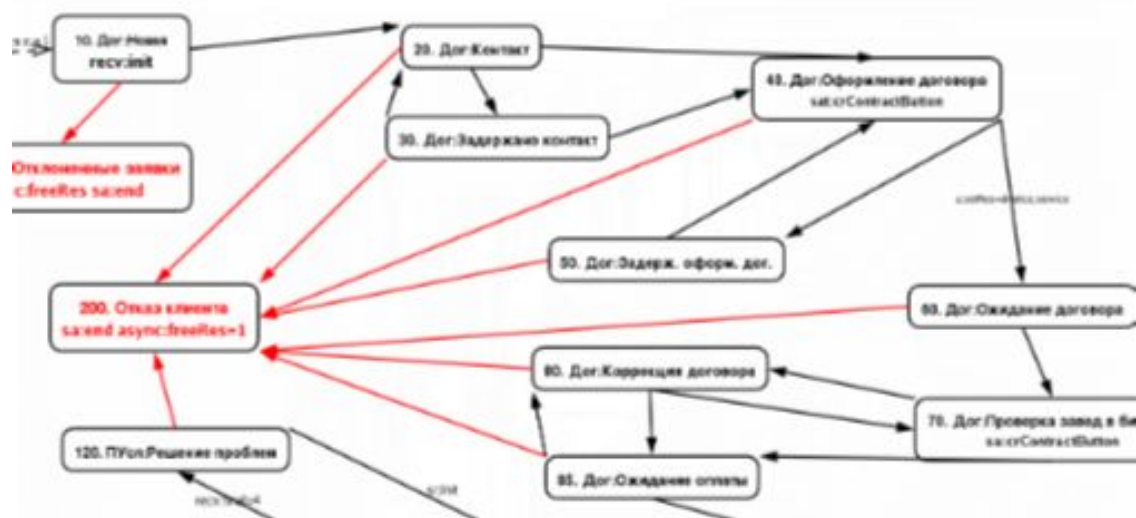


Цепочка ценностей



Метрики группировки процессов «Выполнение»

Выполнение - вертикальная сквозная группировка процессов отвечает за своевременное и правильное обеспечение клиентов требуемыми продуктами. Переводит индивидуальные потребности клиента или потребности бизнеса клиента в решение, которое может быть предоставлено при использовании определенных продуктов из портфеля предприятия. Этот процесс информирует клиента о статусе их заказа, гарантирует своевременное выполнение заказа, а так же обеспечивает удовлетворенность клиента.



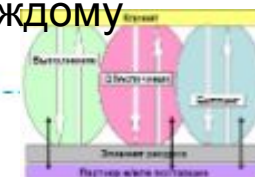
PI Ef = «Количество заказов доведенных до заключенных договоров из Количества поступивших заказов за период времени»

PI TI = «Время жизни заказа от состояния «Новый заказ» до состояния «Договор заключен»

PI Ns = «Количество заказов зависших в процессе Выполнения на время более Ts»

PI Er = «Количество заказов с техническим отказом по каждому типу технического отказа»

Цепочка создания ценности «Заказ – Договор».



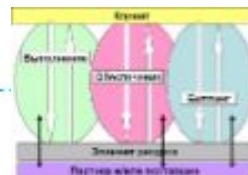
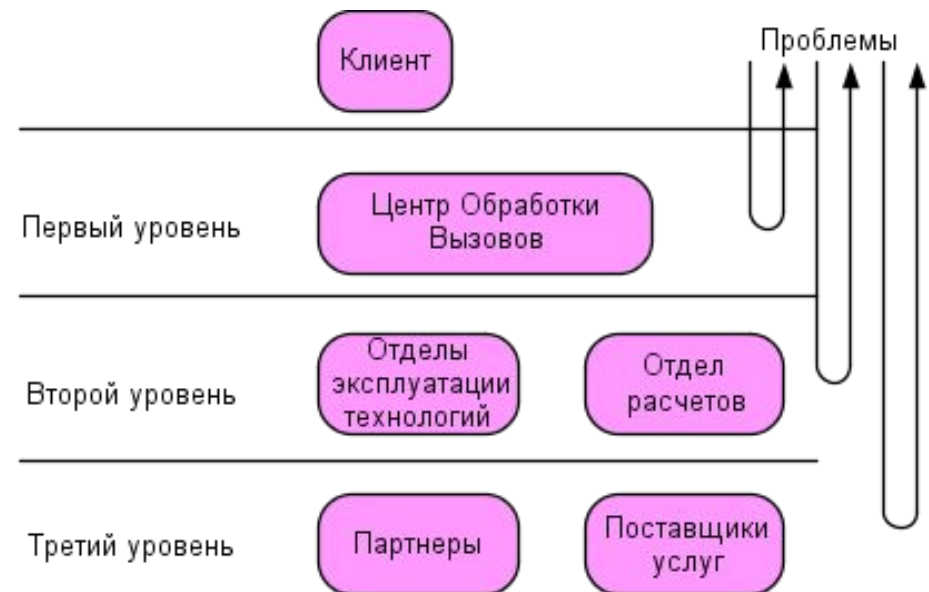
Метрики группировки процессов Обеспечение

Обеспечение – вертикальная сквозная группировка процессов, отвечающая за выполнение профилактических (упреждающих) действий и срочного технического обслуживания и ремонта, которые обеспечивают постоянную доступность услуг клиентам и требуемые уровни SLA или QoS. Получает сообщения о проблемах от клиента, сообщает клиенту статус проблемы и гарантирует восстановление и ремонт, а так же обеспечивает удовлетворенность клиента.

PI TI = «Время решения Проблемы клиента (Trouble Ticket, ТТ) равно промежутку времени между регистрацией Проблемы клиента в Центре обработки вызовов (ЦОВ) и уведомлением клиента оператором ЦОВ о том, что его проблема решена»

PI жизненного цикла ТТ:

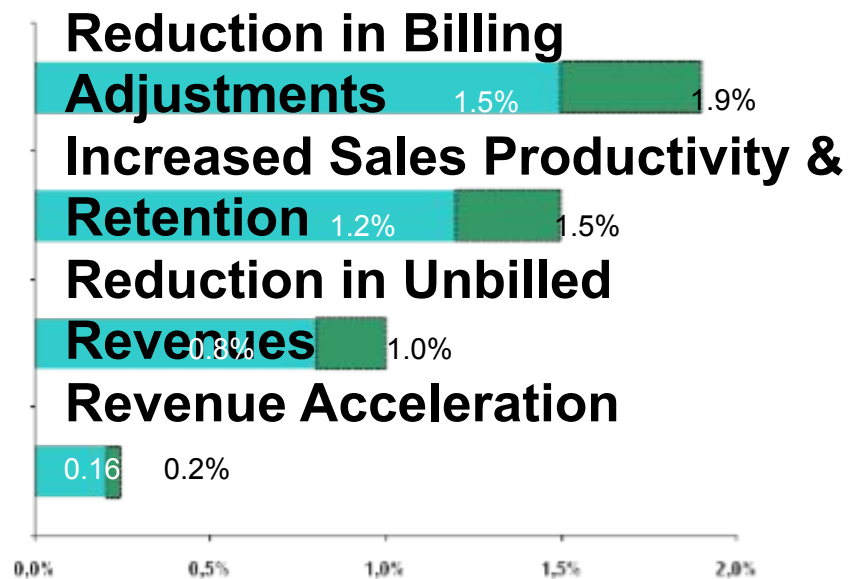
- Количество ТТ по службам второго уровня:
 - Новых ТТ, поступивших за день
 - Всего ТТ, принятых к рассмотрению
 - Всего ТТ, решенных
 - Новых ТТ, решенных за день
- Количество ТТ, отправленных на доработку ТТ
- Количество ТТ, отправленных партнерам и подрядчикам
- Количество ТТ, вернувшееся от партнеров и подрядчиков
- Количество просроченных назначений ТТ
- Все ТТ, закрытые сегодня, со времени заведения, которых прошло больше 2-х дней.
- Первые 10 ТТ, срок жизни которых на текущий день больше 10 дней.



▶ Цепочка создания ценности «Проблема клиента – Решенная проблема клиента»

Метрики группировки процессов «Биллинг»

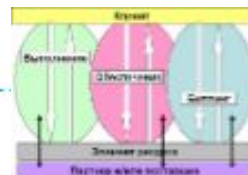
Биллинг - вертикальная сквозная группировка процессов, отвечающая за сбор соответствующих записей об использовании ресурсов, за создание своевременных и точных счетов, за обработку платежей клиента, проведения сбора платежей.



Revenue Assurance Benefits (% of Revenues)



▶ «Потребленный ресурс - Оказанная услуга – Пакет бух. документов»



Отраслевые метрики

Benchmarking Metrics Framework, GB935

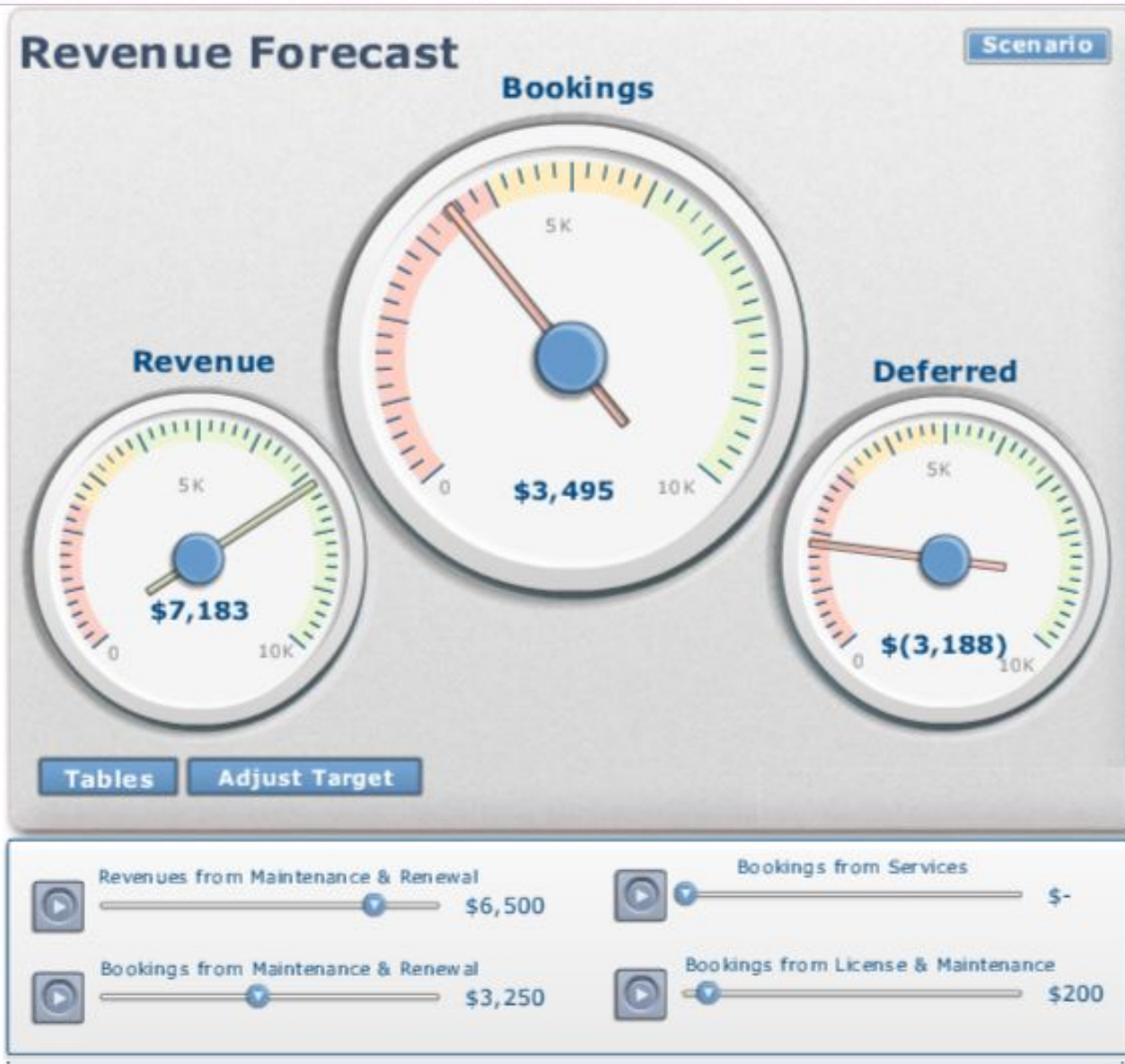
| | Customer management | Fulfilment | Assurance | Billing | General | Total |
|------------------------|---------------------|------------|-----------|---------|---------|-------|
| Revenue & Margin | | | | | 3 | 3 |
| Customer Experience | 7 | 5 | 3 | 5 | | 20 |
| Operational Efficiency | 2 | 10 | 7 | 11 | | 30 |
| Total | 9 | 15 | 10 | 16 | 3 | 53 |

Figure 3: Structure of Lean Measures – Topics & Metrics

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Billing Metrics | : |
| B-CE-1a: Number of bills distributed by delivery media / Number of bills distributed | : |
| B-CE-2a: Number of payment transactions by method / Total number of payments | : |
| B-CE-4a: Amount of late-billed & applied charges originating from previous cycle / Total Amount charged for current cycle | : |
| B-CE-4b: Mean time from bill cycle close date to bill dispatch | : |
| B-CE-4c: Number of Bills with errors / Total number of bills | : |
| B-OE-1a: Cost to bill end-customer / billed revenue | : |
| B-OE-1b: Number of bills requiring manual intervention / Total number of bills | : |



Прототип интерактивной панели KPI



Заключение

- Мировоззрение eТОМ гораздо ближе бизнесу, чем технарям.
- Разрыв между стратегией и операционными процессами нужно закрывать с помощью KPI
- Задача планирования в условиях кризиса обязывает нас создавать интерактивные показатели (*iKPI*)

