

Казакова Светлана Викторовна, магистрант кафедры статистики, эконометрики и информационных технологий в управлении, экономического факультета МГУ им. Н.П. Огарева, г. Саранск

АНАЛИЗ МОДЕЛЕЙ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС – ПРОЦЕССАМИ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ КОМПАНИИ

Аннотация: в статье рассмотрены и исследованы стандарты управления бизнес-процессами телекоммуникационной компании, на основе проведенного анализа разработана типовая модель бизнес-процессов телекоммуникационной компании.

Ключевые слова: модели управления бизнес-процессами, телекоммуникационная отрасль, совершенствование бизнес-процессов, eTOM.

Abstract: the article considers and studies the standards of management of business processes of a telecommunications company, on the basis of the analysis a typical model of business processes of a telecommunications company is developed.

Key words: business process management models, telecommunications industry, business process improvement, innovation.

Современные условия внешней среды постоянно претерпевают изменения, поэтому организациям, необходимо непрерывно совершенствоваться, в том числе и модернизировать систему управления. В последнее время для создания эффективной системы управления организациями достаточно широко используется процессный подход. Очень важным становится выделение таких основных единиц управления, как бизнес-процессы, вокруг которых и должна формироваться деятельность организации.

Управление бизнес-процессами становится особенно эффективным, когда могут быть установлены взаимосвязи факторов, влияющих на конечные результаты деятельности. Руководители компаний стараются повысить результативность тех или иных бизнес-процессов, используя различные инструменты для их анализа и совершенствования. Практика показывает, что большинство предложений по оптимизации бизнес-процессов направлено на автоматизацию процесса, т.е. внедрение тех или иных информационных технологий.

Автоматизация бизнес-процесса охватывает все этапы управления процессом. Это может быть, как и комплексное внедрение единой информационной системы, которая позволяет в режиме реального времени контролировать выполнение той или иной операции, так и использование различных программных продуктов, каждый из которых предназначен для выполнения конкретного этапа бизнес-процесса.

Отрасль телекоммуникационных технологий находится в постоянном непрерывном развитии и относится к главным секторам экономики, так как поддерживает функционирование компаний различных отраслей и государства в целом. Темпы изменений, развитий и перемен телекоммуникационного рынка принимают масштабный характер. Поэтому бизнес-процессы компании должны обладать высокой степенью адаптивности, непрерывно анализироваться и на основе выявленных проблем – совершенствоваться. Оптимизация бизнес-процессов телекоммуникационной компании обусловлена высокой наукоемкостью отрасли, особенностью услуг, а именно коротким жизненным циклом и непрерывностью их предоставления.

OSS/BSS (Operations Support System/ Business Support System) представляет собой систему поддержки бизнеса и операционной деятельности. В ней раскрывается идея интеграции управления сетями связи и управления бизнес-процессами компании телекоммуникационной отрасли.

Главным свойством подобных глобальных систем управления является независимость от типа внедряемых программных средств и интеграция

процессного подхода. Но существует фактор, ограничивающий внедрение программ данного класса: отсутствие единого стандарта представления данных в системе, бизнес-процессов и интерфейсов взаимодействия со средой компании [1; 2; 3; 4].

Международным союзом электросвязи было предложено использовать в качестве отраслевых стандартов документы, разработанные компанией TeleManagement Forum (ТМ Forum). Например, в качестве структурной модели бизнес-процессов телекоммуникационной компании предлагается использовать расширенную карту бизнес-процессов оператора телекоммуникаций (еТОМ). Целью данной модели является создание общего представления типичных для всей отрасли бизнес-процессов и их последующая стандартизация. Ее основу составляет четырехуровневая иерархическая декомпозиция процессов, что позволяет компаниям распределить бизнес-процессы по трем основным областям: «Операционные процессы», «Стратегия, инфраструктура и продукт», и «Управление предприятием».

Создание модели еТОМ основано на специфике телекоммуникационной отрасли, что позволяет детализировать ее до уровня, где не представлены организационные, технологические и другие особенности отдельных компаний. Более подробное описание бизнес-процессов должно производиться индивидуально каждой организацией в отрасли.

Теоретически бизнес-процессы и информации, получаемых еТОМ для описания деятельности поставщиков услуг связи вполне достаточно. Но в действительности распределение бизнес-процессов по блокам карты не позволяет, например, реализовать взаимосвязь программного обеспечения и процессов компании. Таким образом модель еТОМ служит «базой» для построения и классификации бизнес-процессов, действующих или планируемых к внедрению в компании.

В телекоммуникационной отрасли получают развитие и применение только самые успешные технологии, стандарты и проекты, которые поддерживаются наибольшим числом участников рынка.

В настоящее время стандарты eTOM, ITIL (IT Infrastructure Library – библиотека инфраструктуры информационных технологий) и RosettaNet (вертикальный стандарт, базирующийся на XML, ориентированный исключительно на интеграцию цепей поставок промышленных компаний (B2B)) часто используются в телекоммуникациях и доказали свою эффективность. Однако, из-за сложной деятельности компании может понадобиться совместное использование нескольких концепций, предлагаемых вышеперечисленными стандартами. С целью собственного развития стандартов, организации занимаются разработкой различных методик совмещения концепций, уделяя внимание особенностям и специфике их совместного использования.

Одним из основных бизнес-процессов компании является процесс взаимодействия с поставщиками и клиентами (как физическими, так и юридическими лицами).

Автоматизация такого взаимодействия реализована в модели eTOM с помощью бизнес-процессов «Управление отношениями с партнерами/поставщиками» и «Управление отношениями с клиентом». Но использование модели в данном случае накладывает существенное ограничение: в компании и у партнера процессы должны быть организованы в соответствии с eTOM. В связи с этим появляется необходимость в системе, которая позволит реализовать взаимодействие сквозных процессов между несколькими компаниями. Одной из таких систем является концепция RosettaNet.

Благодаря совместному использованию стандартов eTOM и RosettaNet получила развитие карта открытых межкорпоративных бизнес-взаимодействий eTOM Public. B2B Business Operations Map (ePBOM).

Также в телекоммуникационных компаниях есть необходимость создания среды, которая позволит компании выбрать единую стратегию развития за счет трансляции требований к программному и аппаратному

обеспечению в требования бизнес-среды и наоборот. Данная идея получила реализацию в интеграции концепций eТОМ и ITIL.

Библиотека ITIL включает в себя варианты оптимальной организации различных процессов управления ИТ-инфраструктурой. Взаимодействие данных процессов и определения их места в деятельности компании оставлены на усмотрение руководства. Карта eТОМ напротив, уделяет основное внимание вопросам определения и использования отдельных блоков процессов, а также их взаимодействию при оказании услуг конечным пользователям.

Таким образом, можно сделать вывод, что в настоящее время в телекоммуникационной отрасли отсутствует единый стандарт управления как операционной деятельностью, так и бизнес-процессами компании.

В связи с этим необходимо создать универсальную модель бизнес-процессов, в которой должно быть сформулировано общее представление о типичных бизнес-процессах телекоммуникационной компании, структуре управления и возможность стандартизации ее элементов. При построении основы будущей модели необходимо учитывать особенности развития и совмещения взаимодополняющих концепций.

Проектирование универсальной модели бизнес-процессов можно реализовать на основе интеграции концепций eТОМ, концепции RosettaNet, а также библиотеки ITIL. Опираясь на данные методики, была разработана типовая модель бизнес-процессов телекоммуникационной компании (таблица 1).

Основная деятельности телекоммуникационной компании, как и в любой другой организации, должна относиться к операционным бизнес-процессам. Три остальные группы процессов обеспечивают функционирование основных (операционных процессов), чтобы те в свою очередь полностью отвечали запросам и требованиям клиентов, включая стоимость, сроки предоставления, уровень поддержки и доступности услуг связи.

Таблица 1 – Типовая модель бизнес-процессов для телекоммуникационной компании

Бизнес-процессы поддержки	Управление финансами
	Бухгалтерский учет и отчетность
	Связь с общественностью и инвесторами
	Управление финансами
	Организационное развитие и управление персоналом
	Управление дочерними и зависимыми компаниями
	Правовое обеспечение
	Обеспечение безопасности
	Административное, документационное и организационное обеспечение
	Поддержка международной и внешнеэкономической деятельности
	Управление операционной эффективностью
	Корпоративное управление
	Управление ИТ-инфраструктурой
Обеспечивать поддержку ИТ-инфраструктуры	
Разрабатывать и развертывать системы информационной поддержки предприятия	
Внедрять системы информационной безопасности и контроля	
Управление хранением и поиском данных	
Управление оборудованием и сетевыми операциями	
Управление информационными ресурсами	
Обеспечение распределенного доступа к информации и коммуникациям	
Оценка и осуществление аудита качества Информационных систем	
Наименование бизнес-процесса	Наименование подпроцесса
Бизнес-процессы развития	Стратегическое планирование
	Управление инвестиционной деятельностью
	Разработка и внедрение продуктов
	Маркетинговое планирование
	Планирование и развитие сети связи
	Слияние и поглощение
Операционные бизнес-процессы	Оперативно-техническое управление сетями связи и их эксплуатация
	Продажа услуг
	Реклама и продвижение бренда
	Подключение и отключение услуг
	Биллинг
	Расчеты за услуги связи
	Обслуживание клиентов
	Закупки
Выставление счетов за услуги связи	

Вспомогательные процессы являются важными для внутрипроизводственной деятельности компаний связи. Они разделены между собой функционально и не связаны с прямой поддержкой пользователей. Несмотря на это они остаются

Таким образом, при совершенствовании и оптимизации бизнес-процессов про изойдет общая типизация и стандартизация процессов предприятий телекоммуникационные компаний, путем внедрения процессов,

основанных на лучших практиках других компаний, самостоятельно или силами системных интеграторов и консультантов.

Мероприятия по совершенствованию бизнес-процессов компании требуют использование современного программного и аппаратного обеспечения, в связи с этим происходит рост рынка средств описания и анализа бизнес-процессов. Определить требования к информационным системам данного класса и проверить насколько ИТ-инфраструктура компании обеспечивает эффективную информационную поддержку бизнес-процессов позволит процессный подход управления деятельностью компании.

Библиографический список:

1. Нагаев Е. eTOM: Структурная модель бизнес-процессов для операторов связи [Электронный ресурс] / Е. Нагаев. // ФОРС – центр разработки Режим доступа: http://www.fors.ru/upload/smi/ETOM_MOB_SYSTEMS_2005.pdf . – Загл. с экрана.

2. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2013. – 544 с.

3. Салютин Т.Ю. Анализ моделей управления бизнес-процессами компаний связи / Т.Ю. Салютин, А.А. Ромашин. – Технологии информационного общества T-Comm, #12-2012.

4. Соломонцев В. М. Моделирование сети бизнес-процессов телекоммуникационной компании / В. М. Соломонцев, И.Т. Заика. – Научный журнал КубГАУ, №89(05), 2013 года.