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), NEQ]

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2018

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

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

6 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Октябрь 2018 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске информационного указателя «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 (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2018

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

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 (eTOM)» разработана с учетом рекомендаций М.3050.х сектора стандартизации электросвязи Международного союза электросвязи (МСЭ-Т).

Рекомендации по eTOM (Enhanced Telecom Operations Map) входят в состав серии рекомендаций М.3ххх МСЭ-Т, которая стандартизирует «Сеть управления электросвязью» TMN (Telecommunications management network) — модель управления оборудованием, сетями и услугами электросвязи.

Стандарты eTOM 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 eTOM, определенная группой рекомендаций МСЭ-Т по eTOM, 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 eTOM 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 eTOM, стандартизированная в ГОСТ Р 53633.0—2009, определяет структуры уровней и их элементы для уровней 0 и 1 eTOM. Структуры и элементы процессов для уровней 2 и 3 иерархической структуры eTOM определяются другими стандартами группы eTOM.

Структура и элементы процессов уровня 2 образованы в результате декомпозиции групп процессов уровня 1 eTOM. 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.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

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 eTOM (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 Информационные технологии. Сеть управления электросвязью. Расширенная схема деятельности организации связи (eTOM). Общая структура бизнес-процессов

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов (сводов правил) в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты», за текущий год. Если заменен

Издание официальное

ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять 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 (eTOM) 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 eTOM 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 eTOM применяются пиктограммы матричной структуры eTOM. Матричная структура образуется путем наложения вертикальных групп процессов на горизонтальные группы процессов eTOM.

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

На рисунке 1 приведено стандартное графическое представление структуры уровня 1 eTOM 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 eTOM принята схема нумерации главных областей, групп и элементов процессов с помощью идентификаторов процессов ID (identifier). Идентификатор процессов имеет следующий формат:

aaaaaa.b.x.c.d.e,

где: aaaaaa — 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.

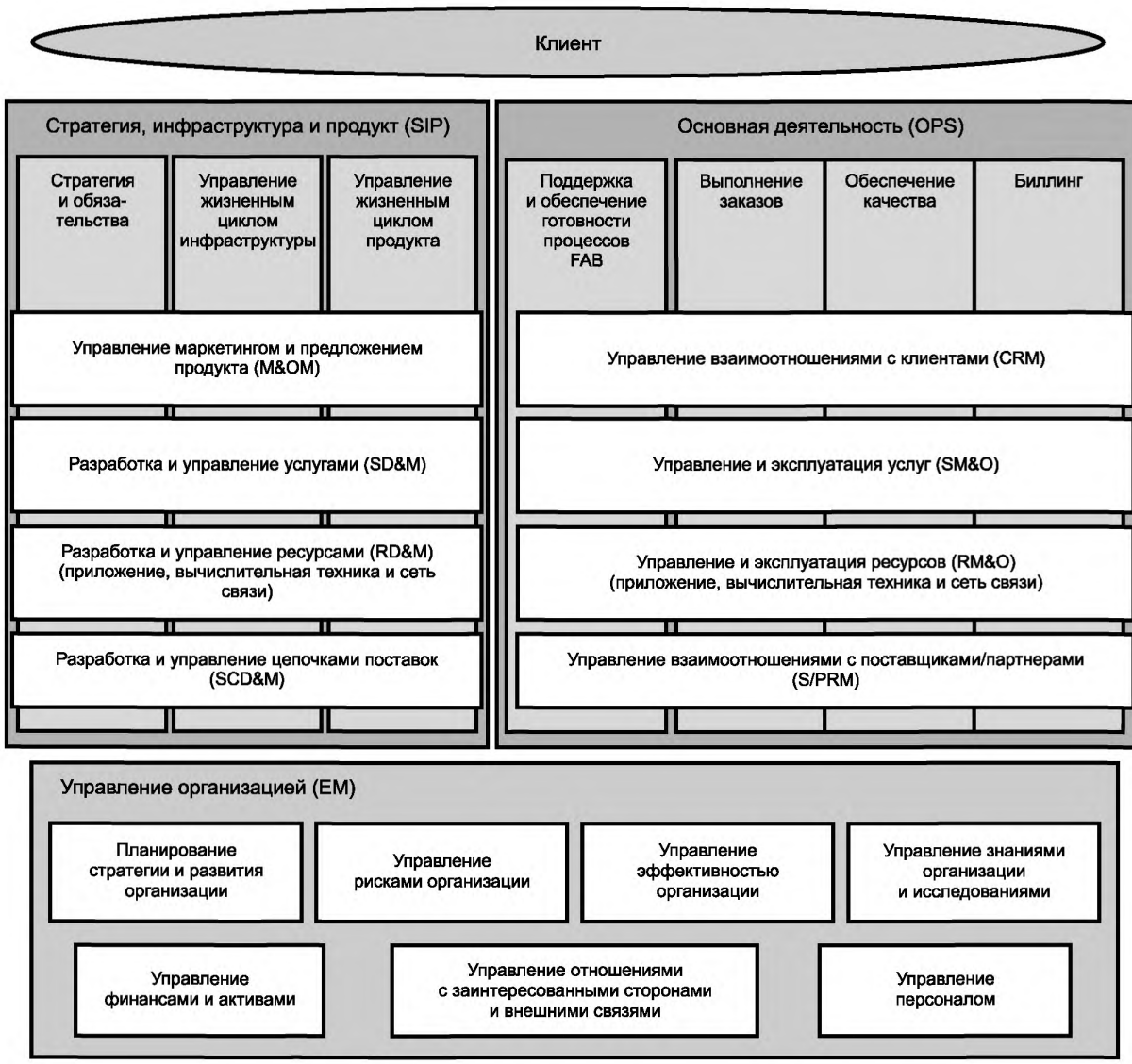


Рисунок 1 — Структура уровня 1 общей структуры бизнес-процессов eTOM

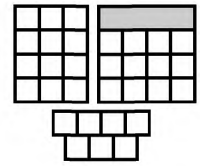


Рисунок 2 — Пиктограмма группы процессов CRM

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.

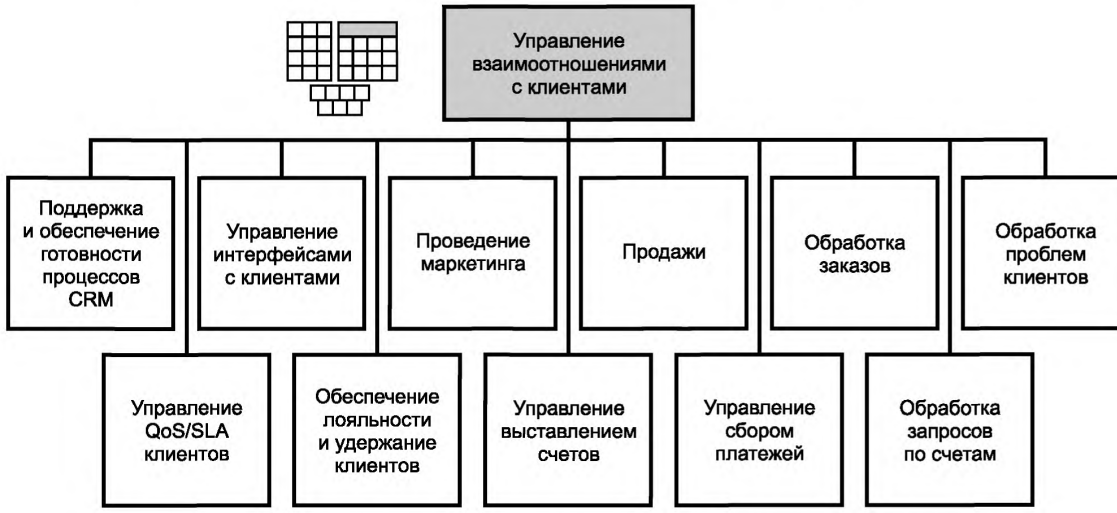


Рисунок 3 — Декомпозиция группы процессов CRM на элементы процессов уровня 2

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 персонификации предоставляемых услуг, адаптации их к требованиям клиентов и доставки пакетов услуг, а также определения возможностей по увеличению ценности клиентов для организации.

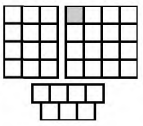
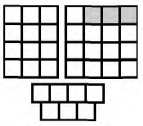
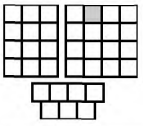
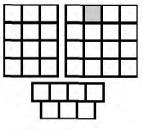
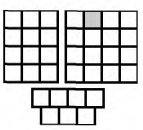
7 Элементы процессов уровня 2 для группы процессов CRM

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.

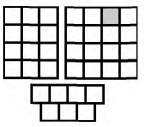
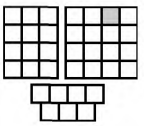
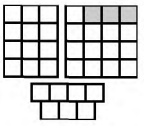
7.2 Функциональное описание для элемента процессов уровня 2 содержит: идентификатор, пиктограмму, наименование и функциональную характеристику. Реальный процесс считается относящимся к стандартному элементу процессов eTOM, если он выполняет одну из функций, указанных в функциональной характеристике элемента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

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

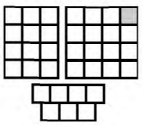
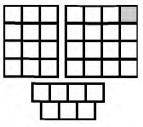
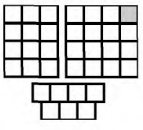
Таблица 1 — Функциональные описания элементов процессов уровня 2 для группы CRM

Идентификатор и пиктограмма	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.1.1 	Поддержка и обеспечение готовности процессов CRM (CRM — support and readiness)	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). 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. Процессы анализа долгосрочных тенденций для классов продуктов с целью установления, в какой степени достигаются цели организации для этих классов продуктов. 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
1.1.1.2 	Управление интерфейсами с клиентами (customer interface management)	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
1.1.1.3 	Проведение маркетинга (marketing fulfilment response)	Выпуск, распространение и доведение непосредственно до клиентов сопутствующих материалов и товаров (купонов, бонусов, образцов, игрушек, рекламных листков) и анализ полученных результатов. Управление проведением рекламных кампаний от момента появления инициативы до доведения печатных материалов и продуктов до клиента. Передача успешных инициатив процессам продаж
1.1.1.4 	Продажи (selling)	Процессы управления потенциальными клиентами, обучения и повышения квалификации клиентов, обеспечения соответствия ожиданий клиентов имеющимся у организации продуктам/услугам и возможностям их предоставления. Процессы предоставления ответов клиентам на запросы по продуктам
1.1.1.5 	Обработка заказов (order handling)	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. Процессы обработки заказов должны обеспечивать выполнение следующих функций: - оформление нового заказа клиента, модификацию или отмену открытого заказа;

Продолжение таблицы 1

Идентификатор и пиктограмма	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
		- 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)	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. 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: - 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)	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. 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. 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
1.1.1.9 	Обеспечение лояльности и удержание клиентов (retention and loyalty)	Процессы, способствующие удержанию имеющихся клиентов, процессы использования схем лояльности для привлечения новых клиентов. Процессы должны обеспечивать выяснение потребностей клиентов, определение ценности клиентов для организации, оценку перспективности и рисков по конкретным клиентам. Процессы должны осуществлять сбор и анализ данных по результатам всех контактов организации с клиентами

Окончание таблицы 1

Идентификатор и пиктограмма	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.1.10 	Управление выставлением счетов (bill invoice management)	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. Процессы должны обеспечивать выполнение следующих функций: - 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)	Процессы обеспечивают поступление доходов организации через установленные заранее каналы сбора платежей и выполняют процедуры по возмещению задолженностей. Процессы осуществляют управление счетами клиентов, обрабатывают их платежи, осуществляют сбор платежей, контролируют состояние платежного баланса. Процессы управления сбором платежей должны обеспечивать выполнение следующих функций: - 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)	Цель процессов состоит в своевременном и эффективном выполнении запросов и жалоб клиентов по счетам. Процессы должны управлять взаимодействиями с клиентами по вопросам биллинга. Процессы обработки запросов по счетам должны обеспечивать выполнение следующих функций: - 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. 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

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.

Таблица 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 *Е.В. Яковлева*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 19.10.2018. Подписано в печать 20.11.2018. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru