ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53633.1— 2009

Информационная технология. Сеть управления электросвязью

РАСШИРЕННАЯ СХЕМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ (eTOM)

Декомпозиция и описания процессов. Процессы уровня 2 eTOM. Основная деятельность. Управление взаимоотношениями с поставщиками и партнерами

[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»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2009 г. № 980-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 указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного 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 S/PRM и назначение процессов 5
7 Элементы процессов уровня 2 для группы процессов S/PRM 5
Приложение А (обязательное) Наименования элементов процессов уровня 2 для группы процессов S/PRM 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.3xxx 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, разработке систем управления и OSS/BSS — систем поддержки деятельности/бизнеса организаций связи, системной интеграции систем автоматизации производственных процессов из компонентов разных производителей.

Общая структура бизнес-процессов eTOM 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 eTOM образованы в результате декомпозиции групп процессов уровня 1 eTOM. Каждой группе процессов уровня 1 eTOM соответствует своя совокупность элементов процессов уровня 2 eTOM, которая устанавливается отдельным стандартом.

В настоящем стандарте определяется структура и элементы процессов уровня 2 eTOM для горизонтальной группы процессов «Управление взаимоотношениями с поставщиками и партнерами» S/PRM 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.

Поправка к ГОСТ Р 53633.1—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 поставщиками и партнерами

В каком месте	Напечатано	Должно быть
Титульный лист и стр. 1. Наименование стандарта	**Информационная технология**	**Информационные технологии**

(ИУС № 3 2019 г.)

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Информационная технология. Сеть управления электросвязью

РАСШИРЕННАЯ СХЕМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ (eTOM)

Декомпозиция и описания процессов. Процессы уровня 2 eTOM. Основная деятельность. Управление взаимоотношениями с поставщиками и партнерами

Information technologies. Telecommunications management network. Enhanced telecom operations map (eTOM). Process decompositions and descriptions. eTOM level 2 processes.Operations. Supplier/partner 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 поставщиками и партнерами» S/PRM (Supplier/partner relationship management), являющейся элементом структуры уровня 1 eTOM в главной области «Основная деятельность» модели eTOM (Enhanced telecom operations map). Группа процессов S/PRM определена в базовом стандарте ГОСТ Р 53633.0.

Настоящий стандарт распространяется на все процессы взаимодействий организации связи с поставщиками и партнерами 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 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 ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого

Издание официальное

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, различаемая 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 **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 организации связи.

4.2 Стандартные группы процессов уровня 1 eTOM 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 так, чтобы быть независимыми от продуктов, услуг и технологий сетей электросвязи.

4.3 Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 2 eTOM для горизонтальной группы процессов S/PRM — «Управление взаимоотношениями с поставщиками и партнерами».

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

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 показывается 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

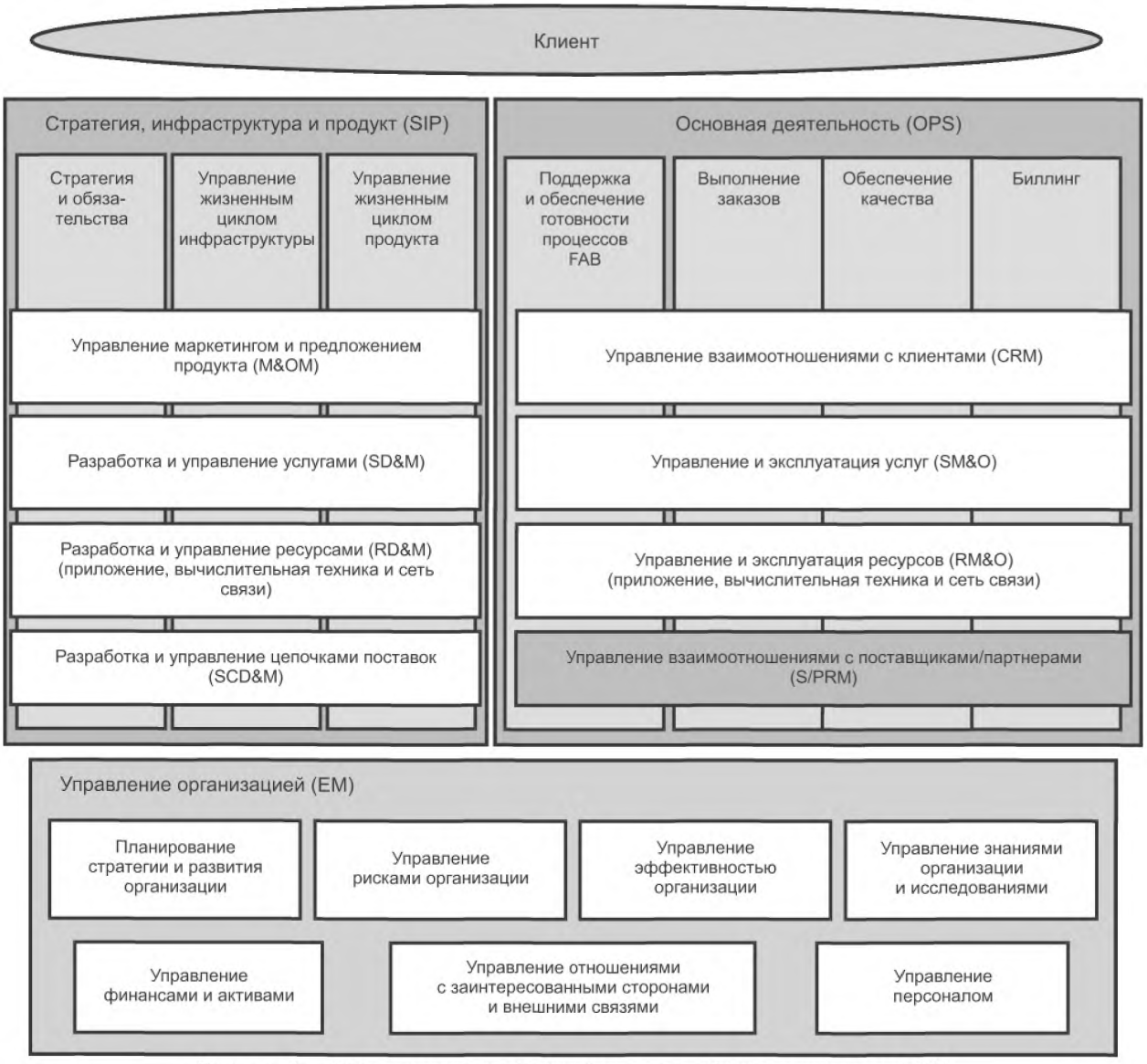


Рисунок 1 — Структура уровня 1 общей структуры бизнес-процессов eTOM

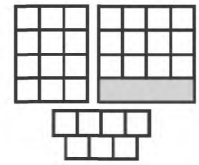


Рисунок 2 — Пиктограмма группы процессов S/PRM

6 Структура S/PRM и назначение процессов

6.1 Структура горизонтальной группы процессов S/PRM — «Управление взаимоотношениями с поставщиками и партнерами» и соответствующие элементы процессов уровня 2 приведены на рисунке 3.

Идентификатор S/PRM: 1.1.4.



Рисунок 3 — Декомпозиция группы процессов S/PRM на элементы процессов уровня 2

6.2 Процессы горизонтальной группы процессов S/PRM должны управлять взаимоотношениями с поставщиками и партнерами (П/П) по приобретению у них продуктов и услуг. Эти процессы должны обеспечивать взаимодействия с процессами CRM организаций поставщиков/партнеров, которые инициируют сквозные клиентские процессы в этих организациях или отдельные функциональные процессы для обеспечения поставки заказанных продуктов или услуг.

6.3 Процессы S/PRM должны выполнять следующие функции:

- выставление заявок и прослеживание их выполнения вплоть до поставок;
- преобразование заявок в форматы, необходимые внешним процессам;
- обработка проблем;
- проверка данных биллинга и санкционирование платежей;
- управление качеством продуктов П/П.

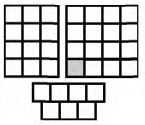
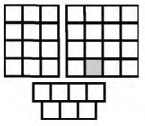
7 Элементы процессов уровня 2 для группы процессов S/PRM

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.

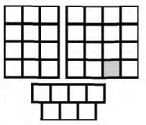
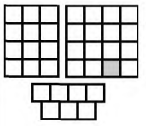
7.2 Функциональное описание элемента процессов уровня 2 содержит: идентификатор, пиктограмму, наименование и функциональную характеристику. Реальный процесс считается относящимся к стандартному элементу процессов eTOM, если он выполняет одну из функций, указанных в функциональной характеристике элемента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

7.3 Функциональные описания элементов процессов уровня 2 для группы процессов S/PRM должны соответствовать данным таблицы 1.

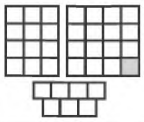
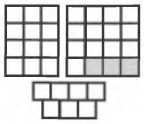
Таблица 1 — Функциональные описания элементов процессов уровня 2 для группы S/PRM

Идентификатор и пиктограмма	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.4.1 	Поддержка и обеспечение готовности процессов S/PRM (S/PRM support and readiness)	Процессы поддержки и обеспечения готовности (S&R) обеспечивают готовность и функционирование всех необходимых средств для выполнения взаимодействий с П/П. В задачу процессов входит также разрешение проблем, связанных с упомянутыми средствами. Процессы S&R поддерживают работу процессов управления, которые взаимодействуют с П/П, владеющими и управляющими инфраструктурой и предоставляющими оператору связи возможности этой инфраструктуры. Процессы S&R обеспечивают готовность средств взаимодействий с П/П, необходимых для обеспечения поставок их продуктов и услуг. Процессы S&R должны выполнять следующие функции: - разработка процедур для выполнения отдельных процессов S/PRM, относящихся к вертикальным группам «Выполнение заказов» F, «Обеспечение качества» A и «Биллинг» B (далее — процессы FAB); - анализ тенденций для процессов S/PRM, в том числе типов запросов, длительности и задержек выполнения запросов; - создание и управление процессами заказа продуктов и услуг у П/П; - создание и управление процессами разрешения проблем с продуктами и услугами П/П и их качеством; - создание и управление процессами платежей и проверки счетов П/П за поставки продуктов и услуг; - администрирование доступа П/П к средствам поддержки процессов оператора связи и наоборот; - мониторинг и информирование по запросам к П/П на предоставление инфраструктуры; - ввод в действие и управление автоматическими интерфейсами между оператором связи и П/П; - контроль работы и качества инвентарных систем у П/П с целью поддержки работы процессов S/PRM-FAB
1.1.4.2 	Управление заказами на продукцию поставщиков и партнеров (S/P requisition management)	Процессы управления заказами на продукцию должны осуществлять текущий контроль и оповещать о ходе выполнения заказов оператора связи на поставку продуктов, услуг и ресурсов с целью обеспечения гарантий того, что взаимодействия осуществляются в соответствии с заключенными между оператором связи и П/П коммерческими соглашениями. Внешние П/П должны привлекаться оператором связи к работам по подготовке ресурсов и услуг в следующих случаях: - конкретные ресурсы должны быть приобретены и поставлены в соответствии с заказами на ресурсы; - оператор связи нанимает П/П для выполнения части подготовительных работ (например, пуско-наладочные работы); - конкретная услуга покупается у внешнего поставщика для организации межсетевого соединения; - внешний поставщик имеет и поставляет конкретный продукт или услугу/компонент услуги; - ранее сделанные заказы на ресурсы или услуги должны быть модифицированы или отменены. Во всех перечисленных выше случаях взаимодействия с П/П должны инициироваться процессами текущего контроля и управления из групп процессов RM&O или SM&O. Процессы управления заказами на продукцию должны обеспечивать своевременную и корректную поставку заказанных ресурсов, продуктов и услуг.

Продолжение таблицы 1

Идентификатор и пиктограмма	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
		При наличии нескольких поставщиков должен осуществляться выбор между альтернативными поставщиками на основе анализа спецификаций поставляемых ресурсов, продуктов и услуг. Спецификации должны запрашиваться у взаимодействующих процессов П/П из групп процессов RM&O, SM&O или CRM. Должен осуществляться выбор наиболее эффективного предложения (на основе компромисса между ценой и сроками поставки) или предложения, соответствующего заранее согласованным объемам поставки. При взаимодействиях с П/П по приобретению и поставке конкретных продуктов, услуг или ресурсов процессы управления заказами должны создавать и закрывать заказы, осуществлять контроль и управлять работами П/П по выполнению заказов и формировать отчеты
1.1.4.3 	Оповещение и управление проблемами с поставщиками и партнерами (S/P problem reporting and management)	Процессы должны осуществлять наблюдение, текущий контроль и оповещать о появлении проблем П/П, с тем чтобы обеспечивать выполнение взаимодействий в соответствии с заключенными между оператором связи и П/П коммерческими соглашениями. П/П могут посылать уведомления об обнаруженных проблемах по своей инициативе, если эти проблемы могут оказать влияние на ресурсы, услуги и клиентов оператора связи. Оператор связи привлекает П/П к ремонтным и восстановительным работам в следующих случаях: - требуется высокая квалификация и сервисная поддержка для устранения аварий на ресурсах или проблем с услугами; - оператор связи передал П/П часть работ по техническому обслуживанию; - проблемная услуга приобретена у внешнего поставщика; - продукт, услуга/компонент услуги принадлежит внешнему поставщику и обслуживается им. Во всех перечисленных выше случаях взаимодействия с П/П должны инициироваться процессами текущего контроля и управления из групп процессов RM&O, SM&O или CRM. При взаимодействиях с П/П по приобретению и поставке конкретных продуктов, услуг или ресурсов процессы оповещения и управления проблемами должны создавать и закрывать квитанции о проблемах, осуществлять контроль и управлять работами П/П по разрешению проблем и осуществлять информирование других процессов
1.1.4.4 	Управление параметрами работы с помощью поставщиков и партнеров (S/P performance management)	Процессы должны осуществлять наблюдение, текущий контроль и информировать о выполнении обязательств по управлению параметрами работы, с тем чтобы обеспечивать выполнение взаимодействий в соответствии с заключенными между оператором связи и П/П коммерческими соглашениями. Оператор связи привлекает П/П к работам, связанным с управлением параметрами работы, в следующих случаях: - требуется высокая квалификация и сервисная поддержка для разрешения проблем с параметрами работы продуктов, услуг или ресурсов; - оператор связи передал П/П часть работ по техническому обслуживанию в части улучшения параметров работы; - продукт или услуга приобретена у внешнего поставщика; - продукт, услуга/компонент услуги принадлежит внешнему поставщику. Во всех перечисленных выше случаях взаимодействия с П/П должны инициироваться процессами текущего контроля и управления из групп процессов RM&O или SM&O. При взаимодействиях с П/П по приобретению и поставке конкретных продуктов или услуг процессы управления параметрами работы должны создавать и закрывать отчеты о деградации параметров работы, осуществлять текущий контроль и управлять работами П/П по улучшению параметров работы и осуществлять информирование других процессов

Окончание таблицы 1

Идентификатор и пиктограмма	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.4.5 	Управление счетами и платежами с поставщиками и партнерами (S/P settlements and payments management)	Процессы управляют всеми счетами и платежами организации, включая проверку правильности и утверждение счетов, санкционирование платежей. Они взаимодействуют с процессами управления счетами и сбора платежей из группы процессов CRM П/П
1.1.4.6 	Управление интерфейсами с поставщиками и партнерами (S/P interface management)	Процессы осуществляют управление контактами организации с существующими или потенциальными П/П продуктов или услуг. Эти процессы взаимодействуют с процессами управления интерфейсами с клиентами из группы процессов CRM П/П

Приложение А
(обязательное)

Наименования элементов процессов уровня 2 для группы процессов S/PRM

А.1 Наименования элементов процессов уровня 2, входящих в группу процессов S/PRM, должны соответствовать данным таблицы А.1.

Таблица А.1

Идентификатор	Наименование элементов процессов	Английский эквивалент наименования
1.1.4.1	Поддержка и обеспечение готовности процессов S/PRM	S/PRM support and readiness
1.1.4.2	Управление заказами на продукцию поставщиков и партнеров	S/PRM requisition management
1.1.4.3	Оповещение и управление проблемами с поставщиками и партнерами	S/PRM problem reporting and management
1.1.4.4	Управление параметрами работы с помощью поставщиков и партнеров	S/PRM performance management
1.1.4.5	Управление счетами и платежами с поставщиками и партнерами	S/PRM settlements and payments management
1.1.4.6	Управление интерфейсами с поставщиками и партнерами	S/PRM interface management

УДК 621.391:006.354 ОКС 35.020

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

Редактор *Л.В. Коретникова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *С.В. Смирнова*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 14.10.2018. Подписано в печать 29.10.2018. 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