

## ПРИМЕНЕНИЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА К СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ УПРАВЛЕНИЯ ТЕЛЕКОМ КОМПАНИЯМИ

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники  
г. Минск, Республика Беларусь

Кот А. А., Зяблов Д. В.

Алексеев В. Ф. – канд. техн. наук, доцент  
Полубок В. А. – канд. техн. наук, доцент

Выявлена необходимость внедрения инструментов для комплексного анализа, оптимизации и проектирования бизнес-процессов телеком компаний и обоснованы некоторые аспекты совершенствования управления телеком компаниями на основе процессного подхода.

Большинство компаний связи, созданных на этапе появления рыночных отношений, сегодня превращаются в крупные корпорации. Основной проблемой развивающихся компаний является управление их разросшейся структурой. Более того, во многих компаниях связи еще сохранилась функционально-ориентированная система управления, не способная удовлетворить таким требованиям, как гибкость, адаптивность, скорость реакции, динамичность, которые предъявляет рыночная экономика. В этой ситуации недостатки традиционного варианта управления организацией могут стать фатальными. Внедрение бизнес-процессов является оптимальным выходом из сложившейся ситуации (рисунок 1) [1].



Рисунок 1 – Структура управления бизнес-процессами

Усовершенствование бизнес-процессов является эффективным инструментом повышения качества деятельности телеком компании и увеличения конкурентоспособности организации.

Идея комплексной автоматизации телеком компаний и внедрения комплексов OSS/BSS сегодня не вызывает сомнений. Основными критериями качества управления будут масштабируемость бизнеса, рентабельность и постоянное стремление к улучшению существующих и внедрению новых бизнес-моделей.

Основной задачей для обеспечения конкурентоспособности компании является использование современных подходов в разработке бизнес-процессов [2].

Одним из подходов для реализации бизнес-процессов является использование расширенной архитектуры eTOM (Telecom Operations Map). Модель eTOM

Модель eTOM предоставляет стандартную структуру и схему классификации для описания бизнес-процессов и их компонентов. Модель eTOM обеспечивает основу для применения общих принципов проектирования бизнес-процессов на предприятии. Модель eTOM позволяет создавать целостные, высококачественные рабочие процессы с помощью возможностей снижения затрат и повышения эффективности, а также повторного использования существующих процессов и систем. Использование инфраструктуры eTOM во всей отрасли увеличит вероятность того, что стандартные

приложения легко интегрируются в ИТ-инфраструктуру предприятий с меньшим количеством разработанных приложений.

Архитектура бизнес-процессов eTOM может быть использована в качестве инструмента для анализа существующих процессов организации и разработки новых процессов. Вы можете использовать его для идентификации различных процессов, обеспечения одинаковой бизнес-функции, предотвращения дублирования, выявления разрывов и ускорения разработки новых процессов и уменьшения расхождений. Используя модель eTOM, мы с легкостью можем определить наиболее важные процессы, участвующие во взаимодействии с клиентами, и оценить, соответствуют ли функционирующие процессы ожиданиями клиентов.

Разработка архитектуры бизнес-процессов eTOM является шагом на пути решения основной задачи организации - обеспечения полноценной автоматизации процессов в компаниях, занимающихся предоставлением услуг ИТ и связи [3].

Тем не менее, в телеком отрасли существует очевидный разрыв в уровне эффективности ведения бизнеса между компаниями, сумевшими привлечь значительные инвестиции для быстрого перехода на OSS/BSS (например, операторы сотовой подвижной связи) и внедрения eTOM модели, и компаниями, только подошедшими к вопросу осознанного использования подобных современных методологий и инструментов.

Основу модели eTOM составляет иерархическая декомпозиция процессов, состоящая из четырех уровней. На этом заканчивается стандартная часть eTOM, применимая для любого оператора связи. Дальнейшее описание бизнес-процессов, более глубокая их детализация (описание нижних уровней бизнес-процессов) должны производиться индивидуально для той или иной компании, учитывая специфику ее бизнеса. Вместе с тем модель eTOM стала фактическим стандартом для многих компаний телекоммуникационной отрасли.

В то же время нельзя сравнивать модель eTOM с моделью бизнес-процессов, потому что моделью бизнес-процессов является перечень "сквозных" цепочек, тогда как модель eTOM представляет собой функциональные операции и никоим образом не может заменить модель бизнес-процессов при их описании. Однако, модель eTOM не является панацеей в совершенствовании процессов телеком компании, требуется применение таких методов анализа и совершенствования, как горизонтальное и вертикальное сжатие бизнес-процессов, создание вариантов процессов, а также стоимостной и имитационный анализ бизнес-процессов. В то же время, применение модели eTOM при конструировании новых бизнес-процессов телеком компании также является оправданным, потому что дает первоначальное представление о составе будущего бизнес-процесса [4].

Таким образом, необходимо отметить, что, в целом, применение процессного подхода и систем OSS/BSS, а в особенности, использование принципов референтной модели eTOM в качестве стратегического инструмента организационного развития, может являться эффективным инструментом повышения конкурентоспособности телекоммуникационных компаний.

На сегодняшний день, учитывая тенденции развития телеком отрасли, можно сказать, что совершенствование и автоматизация бизнес-процессов станут постоянной деятельностью, которая позволит повысить производительность и эффективность процессов, сократить время и стоимость процессов с одновременным повышением их качества.

**Список использованных источников:**

1. Абдикеев Н.М., Данько Т.П., Ильдеменов С.В., Киселев А.Д. Реинжиниринг бизнес-процессов. — М.: Эксмо, 2005. — 592 с.
2. К.Е. Самуйлов, А.В. Чукарин, Н.В. Яркина. Бизнес-процессы и информационные технологии в управлении телекоммуникационными компаниями. — М.: Альпина Паблишерз, 2009. — 442 с.
3. К.Е. Самуйлов, Н.В. Серебренникова, А.В. Чукарин, Н.В. Яркина. Расширенная карта процессов деятельности телекоммуникационной компании. Уч. пособие. — М.: ИПК РУДН, 2008.
4. Коптелов А. Совершенствование бизнес-процессов телекоммуникационной компании, журнал "Мобильные телекоммуникации". — №7 (65)/2006. — С.45&51.