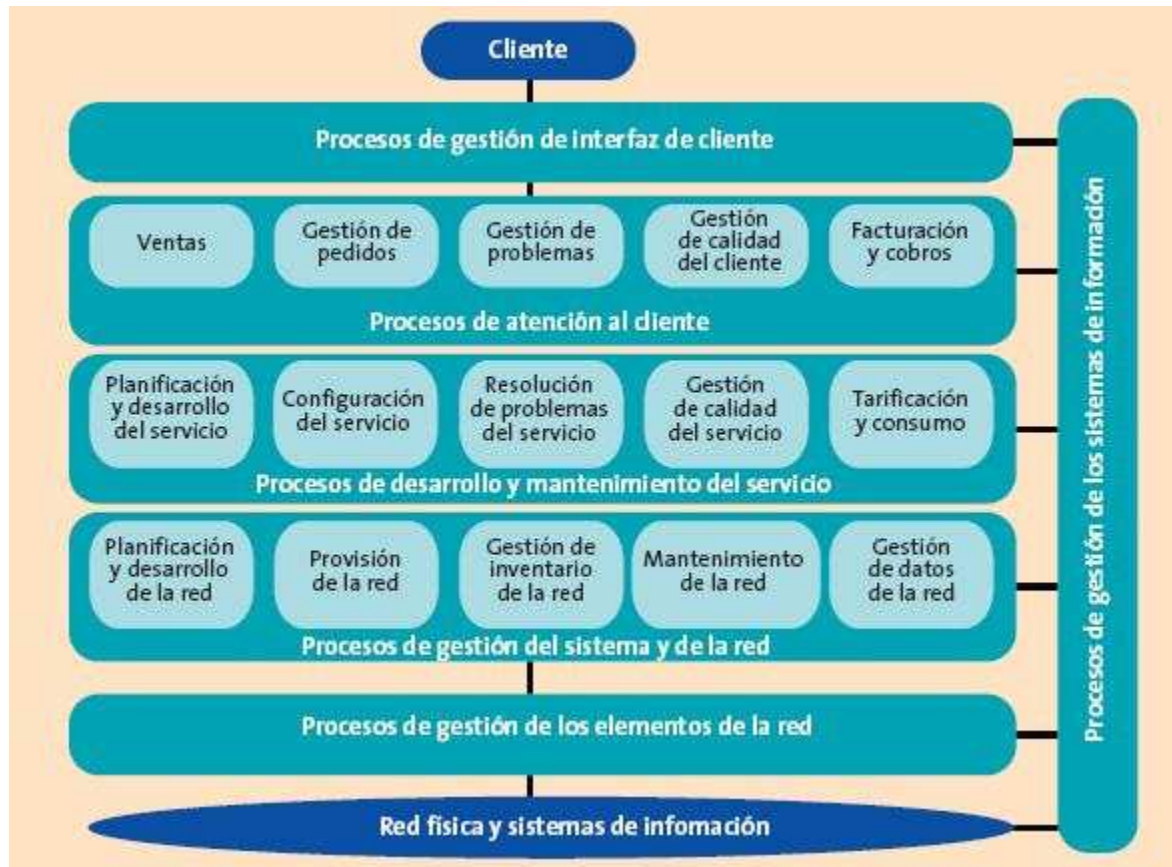


Telecom Operations Map (TOM)

- * Mapa de Operaciones de Telecomunicación, desarrollado entre 1995 y 1998
- * Modelo de administración de redes creado por el Foro de Administración de Telecomunicaciones (Telemanagement Forum TMF, el cual forma parte de ITU-T)
- * Reemplaza al modelo de Red de gestión de telecomunicaciones (TMN)
- * Modelo de procesos de negocios que permite la reingeniería de procesos dentro de las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones

Objetivos

- * Dar una estructura de referencia para las operaciones y la administración realizadas en las compañías de telecomunicaciones.
- * Unificar los procesos, resaltando las entradas, salidas y actividades requeridas para la administración de las operaciones
- * Brindar la definición de una terminología común que permita fácilmente las negociaciones entre clientes y proveedores



Enhanced Telecom Operations Map (eTOM)

- * Mapa de Operaciones de Telecomunicación Mejorado, desarrollado en 2001
- * Expansión del modelo TOM
- * Representa el funcionamiento completo de los procesos de una organización proveedora de servicios
- * Necesidad de procesos integrados sin incrementar el grado de complejidad en las relaciones de los proveedores de servicios

Objetivos

- * Poseer información fundamental para el mundo de telecomunicaciones
- * Estandarizar los conceptos de los procesos
- * Dar estructura coherente a los procesos de una empresa de telecomunicaciones
- * Aportar al mundo de las telecomunicaciones todas las actividades relacionadas a las mejores prácticas de las empresas del sector
- * Desarrollar de manera rápida y consistente flujos extremo a extremo con calidad
- * Crear todo lo necesario para mapear las aplicaciones que automatizan o mecanizan los procesos

Define cuatro áreas funcionales:

1. Los procesos de Mercado, Producto y Cliente
2. Los procesos de Servicio
3. Los procesos de Recursos
4. Los procesos del Proveedor/Aliado

Estructura conceptual

Considera tres áreas de procesos:

1. Estrategia, Infraestructura y Producto (SIP): abarca la planeación y la gestión de los ciclos de vida. Destaca los procesos de planeación y desarrollo, de los operacionales. El área de estrategia infraestructura y producto (SIP). Contiene los agrupamientos verticales de los procesos funcionales de operaciones:
 - * Estrategia y compromiso: responsable de la generación de estrategias para el soporte de los procesos de ciclos de vida de infraestructura y producto.
 - * Gestión del ciclo de vida de Infraestructura: responsable de la definición, planeación e implementación de todas las infraestructuras necesarias y de soporte
 - * Gestión del ciclo de vida del producto: responde por la definición, la planeación, el diseño y la implementación de todos los productos del portafolio de la empresa.

Contiene los agrupamientos horizontales de los procesos funcionales de operaciones:

- * Gestión de Mercadeo y Ofertas
 - * Desarrollo y Gestión de Servicios
 - * Desarrollo y Gestión de Recursos
 - * Desarrollo y Gestión de la Cadena de Suministro
2. Operaciones (OPS): abarca el núcleo de la gestión operacional. Considera los procesos end-to-end fundamentales de Aprovisionamiento, Aseguramiento, y Facturación. El área de operaciones (OPS) contiene los agrupamientos verticales de los procesos directos de operaciones:
 - a) Cumplimiento o aprovisionamiento
 - * Proveer a los clientes los productos requeridos de manera oportuna y correcta.
 - * Traducir la necesidad de negocio o personal del cliente en una solución
 - * Informar a los clientes el estado de su orden de compra,

- * Asegurar la culminación oportuna y satisfacción del cliente
 - b) Aseguramiento
 - * Ejecutar las actividades proactivas y reactivas de mantenimiento
 - * Asegurar que los servicios provistos a los clientes estén disponibles continuamente
 - * Mantener los niveles de desempeño de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y de la calidad del servicio.
 - * Realizar un monitoreo continuo del estado y del desempeño de los recursos para detectar proactivamente posibles fallas.
 - * Recoger datos de desempeño analizarlos para identificar problemas potenciales y resolverlos sin impacto al cliente.
 - * Recibir los reportes de problemas desde los clientes
 - * Informar a los clientes sobre el estado del problema y asegurar la restauración y reparación
 - * Proveer a los clientes los productos requeridos de manera oportuna y correcta.
 - * Traducir la necesidad de negocio o personal del cliente en una solución
 - * Informar a los clientes el estado de su orden de compra,
 - * Asegurar la culminación oportuna y satisfacción del cliente
 - c) Facturación
 - * Ser responsable de la producción oportuna y correcta de facturas
 - * Manejar las consultas de los clientes sobre facturación
 - * Proveer el estado de dichas consultas
 - * Ser responsable de resolver los problemas de facturación de manera oportuna.
 - d) Operaciones de soporte y preparación (procesos FAB)
 - * Soportar los procesos FAB (Fulfillment, Assurance, and Billing), que algunas veces son referidos como procesos de Operaciones del Cliente
 - * Asegurar el alistamiento operacional en las áreas de aprovisionamiento - cumplimiento, aseguramiento y facturación.
- Contiene los agrupamientos horizontales de los procesos funcionales de operaciones:
- * Gestión de las Relaciones con el Cliente (CRM)
 - * Gestión y Operaciones de Servicios
 - * Gestión y Operaciones de Recursos
 - * Gestión de las Relaciones con el Proveedor/Aliado
3. Gestión Empresarial (EM): abarca la gestión corporativa o de soporte al negocio. Procesos que toda empresa debe tener para su normal funcionamiento. El área de gestión empresarial (EM) contiene los siguientes procesos:
- * Planeación estratégica y empresarial
 - * Planeación estratégica y de negocios
 - * Gestión empresarial de grupo
 - * Gestión de la calidad empresarial, planeación y arquitectura de procesos y tecnología informática
 - * Investigación y desarrollo, adquisición de tecnología
 - * Gestión financiera y de activos
 - * Gestión de las relaciones externas y con los accionistas
 - * Gestión de recursos humanos
 - * Gestión de recuperación de desastres, seguridad y fraude

Aplicaciones de eTom

- * Una herramienta de análisis de procesos que permite la evaluación y desarrollo de nuevos procesos.
- * Una herramienta de análisis de costos de la realización de cada uno de los procesos individuales dentro de una organización.
- * En Estados Unidos aclara la implicación en los procesos de nuevos proyectos bajo evaluación.

