

eTOM Überblick



Vortrag von: Fabrice Pondeu (pondeut@in.tum.de)
Betreuer: Harald Rölle (roelle@informatik.uni-muenchen.de)

Gliederung

1. eTOM
 - Hintergrund
 - Was ist eTOM?
 - Ziele Und Potentielle Benutzer
2. Basisansichten der eTOM (View points)
 - Intra-Unternehmensansicht
 - Inter-Unternehmensansicht
3. Beziehung des Themas zu den anderen Vorträgen
4. Zusammenfassung
 - Das Wesentliche vom Vortrag
 - Kurzbewertung

eTOM (enhanced Telecom Operation Map)

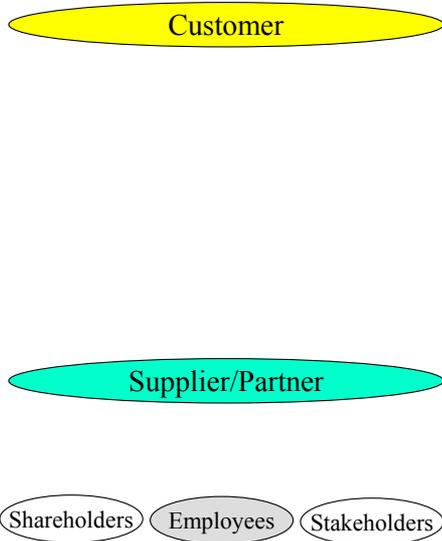
- Hintergrund
 - Projekt des TeleManagementForums. (Erweiterung von TOM)
 - Teilprojekt des TMF NGOSS-Projekts.
- Was ist eTOM?
 - Prozessorientierte Darstellung von Unternehmensaktivitäten.
 - „Business Process Framework“
- Ziele
 - „Standardisierung“ und Kategorisierung von Unternehmensaktivitäten.
 - Standardmodell für das Management von IT-Service Providern.
 - Unterstützung von IT-Service Providern bei der Modellierung von eigenen Prozessen.
 - Definition einer gemeinsamen Terminologie
- Potentielle Benutzer: speziell: für T-Service Provider, allgemeiner: für IT-lastige Unternehmen

Basisansichten der eTOM (View points)

- Intra-Unternehmensansicht (Private Prozesse)
 - Prozessorientierte Modellierung des „Innenlebens“ eines Unternehmens.
 - Verschiedene Darstellungen.
 - Konzeptuelle Struktur von eTOM (Niveau 0).
 - CEO Struktur von eTOM (Niveau 1).
 - Niveau 2 und Niveau 3
- Inter-Unternehmensansicht (Öffentliche Prozesse)
 - Prozessorientierte Modellierung der Interaktionen zwischen Unternehmen.
 - Darstellung der Schnittstellen zwischen Unternehmen

Konzeptuelle Struktur von eTOM: Rollen

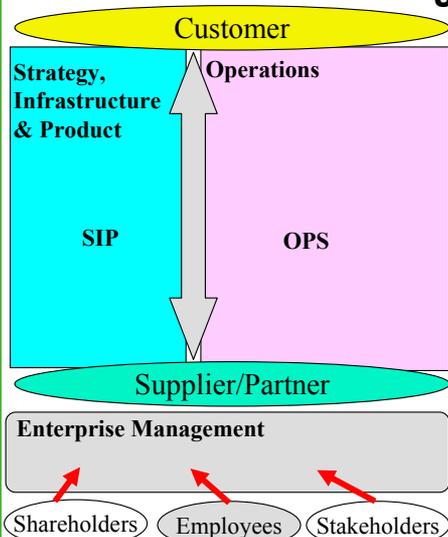
Hauptseminar „Neue Ansätze im IT-Service-Management“, WS 03/04



- Customer: Kunden
- Supplier/Partner: Lieferanten/Partner
- Shareholders: Aktionäre
- Employees: Angestellten
- Stakeholders: Behörde, Gewerkschaften, Konkurrenten, Medien, Lobby-gruppen, etc...
- Service Provider selbst nicht explizit sichtbar.

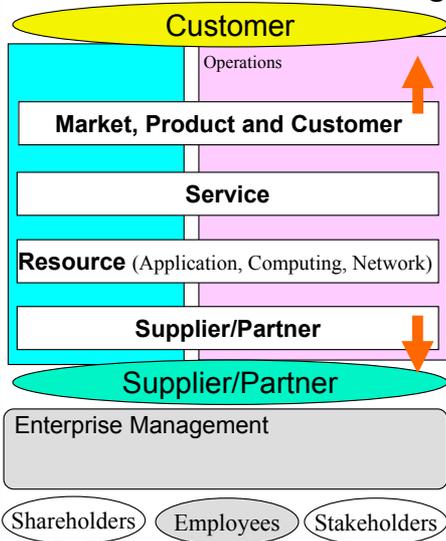
Konzeptuelle Struktur von eTOM: vertikale Prozessgruppierungen

Hauptseminar „Neue Ansätze im IT-Service-Management“, WS 03/04



- Ende-zu-Ende Prozessgruppierungen (Lebenszyklus Prozesse/ Betriebsprozesse)
 - **SIP**: Produkt vor der Kundenbelieferung (Entwicklungsphase)
 - **OPS**: Kundenbelieferung und Kundenunterstützung (Betriebsphase)
- Enterprise Management
 - „Gewöhnliche“ betriebswirtschaftliche Prozesse.
 - Management von Relationen mit den unten geordneten Einheiten.

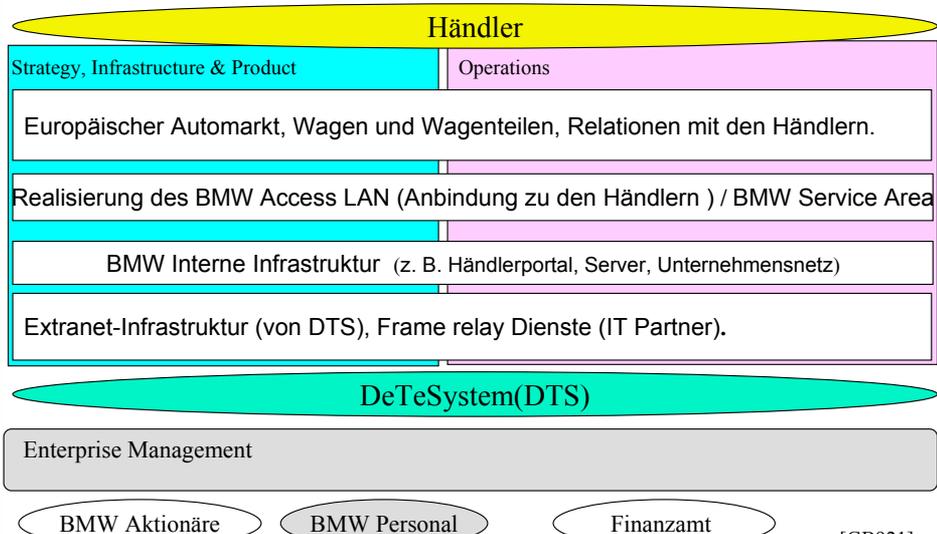
Konzeptuelle Struktur von eTOM: horizontale Prozessgruppierungen.



- Funktionale Prozessgruppierungen
- Hierarchische Anordnung
- Anordnung nach Nähe zu den Rollen.
- Nach dem Ziel ihrer Funktionalitäten genannt.

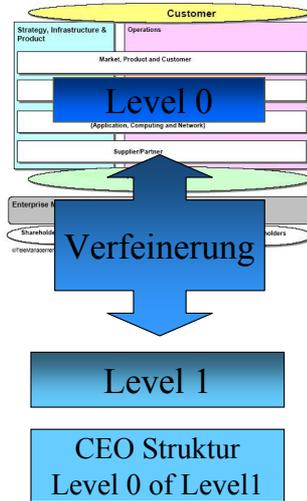
[GB921]

Umsetzung mit dem BMW Beispielszenario (Konzeptuelle Struktur)



[GB921]

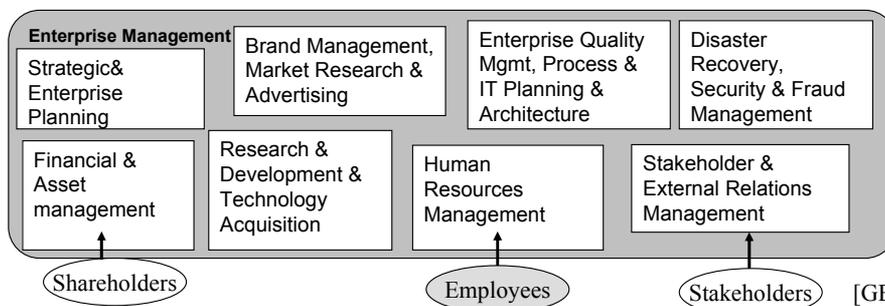
Verfeinerungen in eTOM



- Verfeinerungen der Konzeptuellen Struktur.
- Verschiedene Abstraktionsniveaus.
- Mehr dazu in den Vorträgen (11,12, 13)

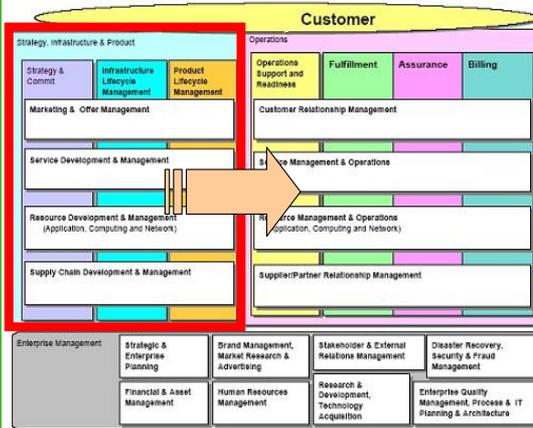
Prozessgruppierung „Enterprise Management“

- „Gewöhnliche“ betriebswirtschaftliche Prozesse.
- Von Kunden, und Diensten unabhängig.
- Management von Relationen mit Einheiten wie, Medien, Konkurrenten, Behörden, Lobby-gruppen, etc...
- Management vom Personal, Finanzen, Kapital,



Prozessgruppierung „Strategy, Infrastructure and Product (SIP)“

Hauptseminar „Neue Ansätze im IT-Service-Management“, WS 03/04



[GB921]

Fabrice Pondeau

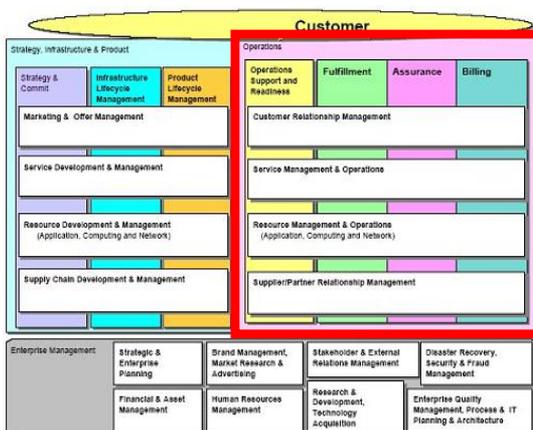
- Planung, Entwicklung und Management von:
 - Produkten, Diensten und Infrastrukturen.
 - Beschaffungskette.
- Diese Gruppierung leitet und ermöglicht die Operations-Prozesse.

eTOM Überblick

11

Prozessgruppierung „Operations (OPS)“

Hauptseminar „Neue Ansätze im IT-Service-Management“, WS 03/04



[GB921]

Fabrice Pondeau

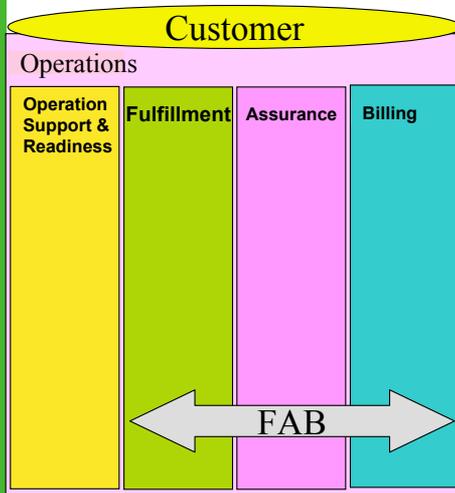
- Tägliche Unterstützung und Management vom Kundenbetrieb.
- Management von Relationen mit Kunden, Lieferanten und Partnern in der Betriebsphase

eTOM Überblick

12



Die vertikale OPS-Prozessgruppierung



[GB921]

Fabrice Poundeu

- ❑ eTOM unterscheidet zwischen FAB und Operations Support und Readiness (OSR) Prozesse.
- ❑ **OSR:** Unterstützen die FAB Prozesse. Garantieren Schnelligkeit und die Betriebsbereitschaft von FAB.
- ❑ **FAB:** Täglicher Kundenbetrieb, direktes Interface mit den Kunden.
- ❑ **Fulfillment:** Kundenbelieferung
- ❑ **Assurance:** SLAs und QoS Überwachung. Wartungsarbeit.
- ❑ **Billing:** Rechnungen für die Kunden. Alle Finanzielle Fragen mit den Kunden.

eTOM Überblick

13



Die horizontale OPS-Prozessgruppierung



[GB921]

Fabrice Poundeu

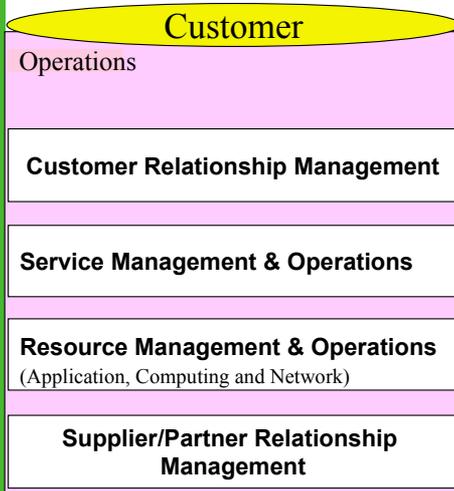
- ❑ **CRM:** Kunden gewinnen und behalten, Verkäufe erzielen, Interface zum Kunden.
- ❑ **SM&O:** Kenntnisse über Dienste und QoS, Dienstlieferung und Mgmt, Leistungsanalyse, Tests, Berichte, Verbesserungen.
- ❑ **RM&O:** Kenntnisse über die Ressourcen, Mgmt von Ressourcen, Unterstützung von Diensten, Kunden, Personal. Leistungsanalyse, Tests, Berichte, Verbesserungen.

eTOM Überblick

14



Die horizontale OPS-Prozessgruppierung



- ❑ **S/PRM:** Pflegen von Relationen mit Zulieferer und Partnern, Problembehandlungen, Überprüfung, und Freigabe von Rechnungen für die Auszahlung, Z/P Qualitätsmanagement, Interface mit den Z/P.

[GB921]

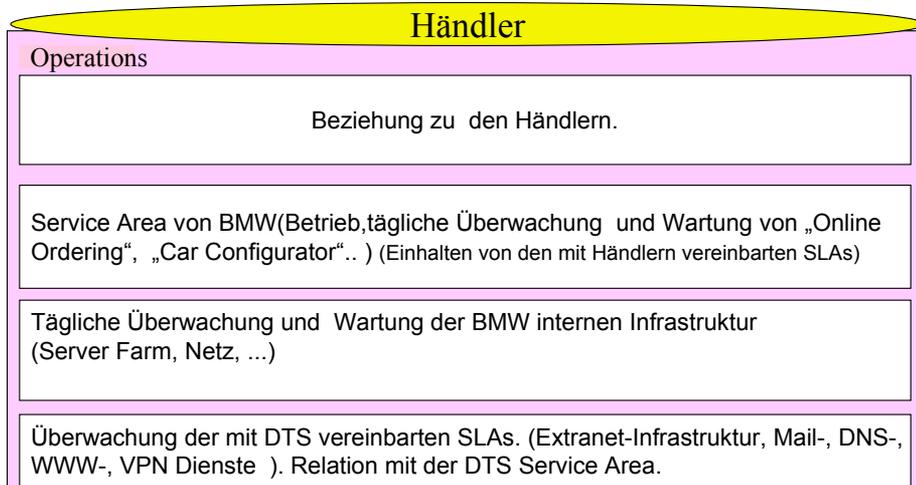
Fabrice Poundeu

eTOM Überblick

15



Umsetzung mit dem BMW Beispielszenario (Horizontale OPS)



[GB921]

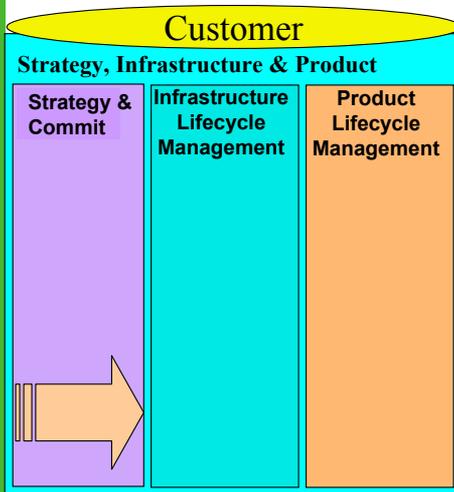
Fabrice Poundeu

eTOM Überblick

16



Die vertikale SIP-Prozessgruppierung



- ❑ **Strategie & Commit:** Entwicklung von Strategien für die Unterstützung von „Lifecycle“-Prozessen.
- ❑ **Infrastructure Lifecycle Mgmt:** Definition, Planung, Implementierung von allen nötigen Infrastrukturen. (Software, Hardware, Netze, etc..)
- ❑ **Product Lifecycle Mgmt:** Definition, Planung, Design, Implementierung allen Produkten im Unternehmens-Produktskatalog.

[GB921]

Fabrice Poundeu

eTOM Überblick

17



Die horizontale SIP-Prozessgruppierung



- ❑ **M&OM:** Attraktive Marketings- und Angebotstrategien definieren & implementieren. Neue Produkte entwickeln, Mgmt von alten Produkten. Märkte, Produktstrategien, Preisfindung, Mgmt von Verkäufen und Betriebswegen.
- ❑ **SD&M:** Planung, Entwicklung und Lieferung von Diensten an den OPS Bereich.
Definition von Strategien für das Design und Entwicklung von Diensten.
Mgmt von existierenden Diensten.
Vorkehrungen um zukünftige Dienstanfragen erfüllen zu können.

[GB921]

Fabrice Poundeu

eTOM Überblick

18



Die horizontale SIP-Prozessgruppierung

Hauptseminar „Neue Ansätze im IT-Service-Management“, WS 03/04



- ❑ **RD&M:** Planung, Entwicklung, Lieferung von benötigten Ressourcen für den OPS. Einführen von neuen Technologien, Mgmt von existierenden Ressourcen. Vorkehrungen, um zukünftige Service-Nachfrage unterstützen zu können.
- ❑ **SCD&M:** Auswahl von Zulieferern und Partnern (Z&P) für das Unternehmen. Geschäftsverhandlungen (SLAs, QoS) mit den Z&P, Überwachung und Mgmt der Beschaffungskette.

[GB921]

Fabrice Poundeu

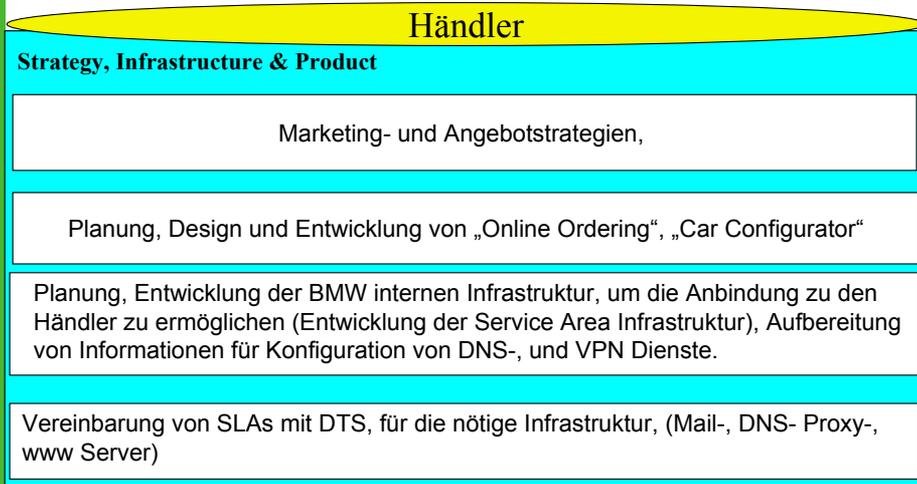
eTOM Überblick

19



Umsetzung mit dem BMW Beispielszenario (Horizontale SIP)

Hauptseminar „Neue Ansätze im IT-Service-Management“, WS 03/04



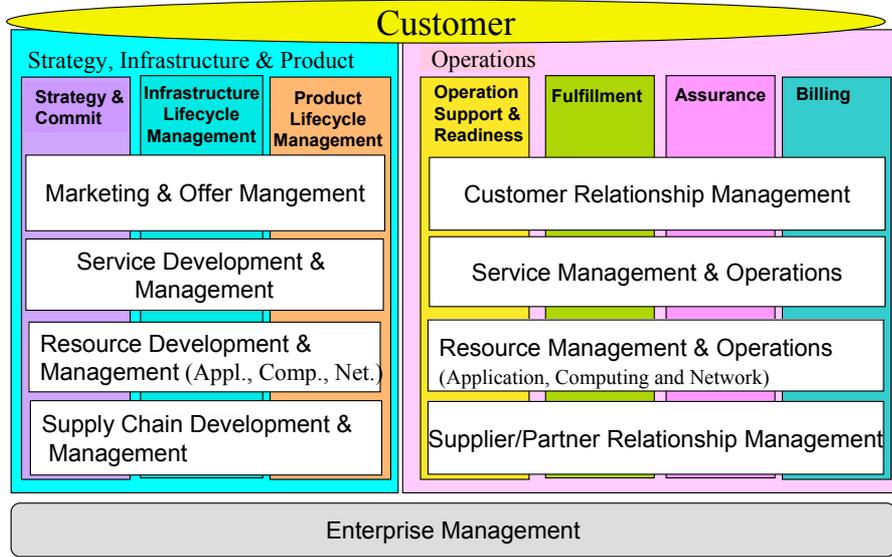
[GB921]

Fabrice Poundeu

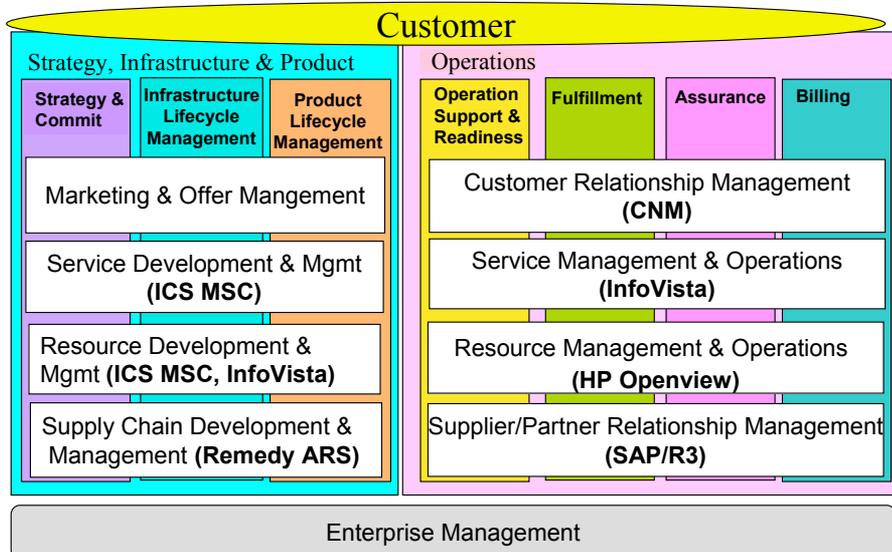
eTOM Überblick

20

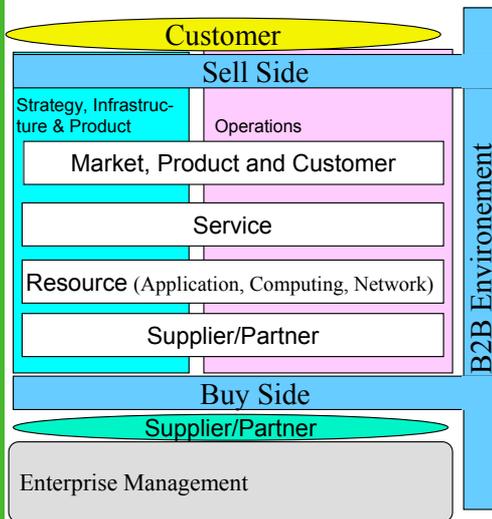
CEO Struktur von eTOM



CEO Struktur von eTOM (Tools Beispiele)



Inter-Unternehmensansichtpunkt

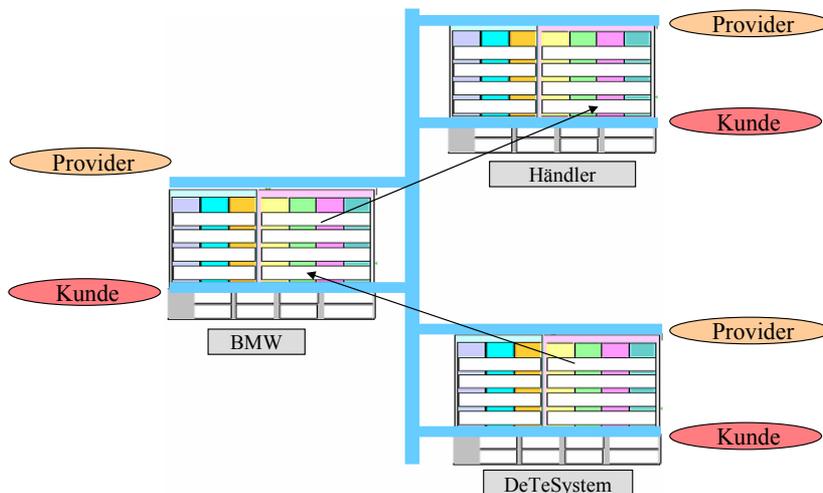


Business-to-Business (B2B) Kontext.

- Verkaufseite:
 - Unternehmen als Provider.
 - Interaktion mit den Kunden.
- Kaufseite:
 - Unternehmen als Kunde.
 - Interaktion mit den Zulieferern und Partnern
- B2B Umgebung (für die Synchronisation)
 - Verbindung zwischen die Verkauf- und Kaufseiten von Geschäftspartnern in einer Mehrwertkette.

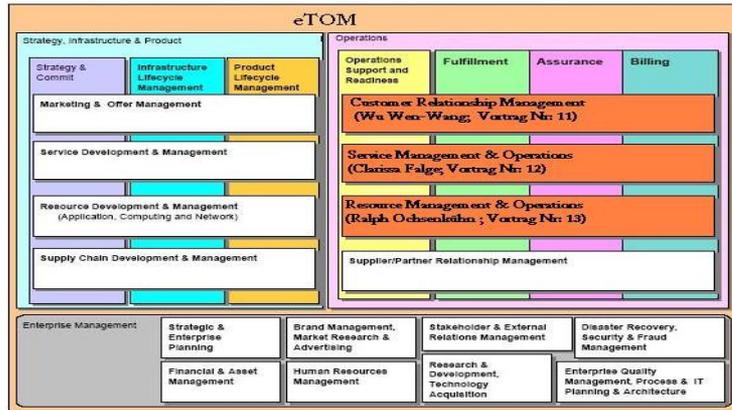
[GB921]

Business-to-Business Konzept (B2B)



Beziehung des Themas zu den anderen Vorträgen

ITIL

ITIL- & eTOM-Konzepte im Vergleich
(Markus Heller; Vortrag Nr: 14)

Fabrice Poundeu

eTOM Überblick

25

Zusammenfassung

- eTOM unterscheidet zwischen,
 - die Zeit wo, die Produkte oder die Dienste in Entwicklung sind. (Entwicklungsphase)
 - Und die Zeit wo, die Kunden ihre tägliche Erfahrungen mit den Produkten oder Diensten machen. (Betriebsphase)
- eTOM bietet eine Dekomposition den Prozessen in verschiedenen hierarchisierten Abstraktionslevels an.
- eTOM möchte eine eindeutige Einteilung der Unternehmensprozessen liefern.

Fabrice Poundeu

eTOM Überblick

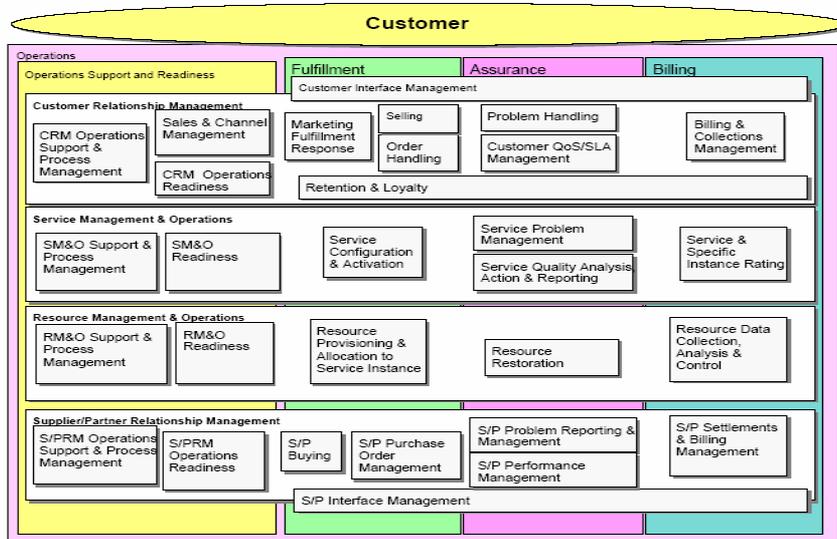
26

Zusammenfassung

□ Kurzbewertung.

- Positiv:
 - Erweiterung von TOM.
 - Infrastruktur und Technologie unabhängig.
 - Von jedem Unternehmen anwendbar (IT Service).
 - Als Telco Industrie-Standard akzeptiert.
 - Bietet eine Basis für den Vergleich von Unternehmen.(Wettbewerb)
- Problematisch:
 - Die Einordnung in der matrixartigen Struktur kann problematisch sein.
 - keine Tools für die Umsetzung von eTOM verfügbar.
 - Teile sind noch in Entwicklung

Ausblick: Niveau 2 von eTOM



Danke für eure Aufmerksamkeit

