

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

มาตรฐานกรอบกระบวนการ eTOM

eTOM หรือ Enhance Telecom Operation Map เป็นส่วนหนึ่งของ NGOSS (New Generation Operations Systems and Software) ซึ่งได้พัฒนาโดยกลุ่มคนที่เป็นสมาชิกอยู่ใน Telecom Management Forum จุดมุ่งหมายเพื่อต้องการให้เป็นกรอบการทำงาน (framework) สำหรับพัฒนาและจัดการกับกระบวนการทำงานของผู้ให้บริการ (Service Provider) ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ไม่เพียงแต่ผู้ให้บริการเท่านั้นที่นำไปเป็นกรอบการทำงาน แต่ eTOM ยังเป็นกรอบการพัฒนาให้แก่ซัพพลายเออร์ (Supplier) ผู้จัดเตรียมซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ (Software/Hardware Vendor) และผู้ติดตั้งระบบ (System integrator) ให้มองกระบวนการไปในทิศทางเดียวกันอีกด้วย

eTOM ได้ถูกพัฒนาเริ่มแรกเมื่อปี 1995 โดยในขณะนั้นรู้จักกันในชื่อ TOM (Telecom Operation Map) โดยเริ่มแรก TOM จะมุ่งเน้นไปที่ส่วนกระบวนการทำงานส่วนปฏิบัติการอย่างเดียว (Operation) แต่ในปี 1999 TOM ได้รวมเอากระบวนการทางด้านกลยุทธ์ การตลาด วัฏจักรของสินค้า การวางแผน รวมถึงกระบวนการทางด้านธุรกิจเข้าไปด้วย จึงกลายมาเป็นชื่อว่า eTOM (Enhance Telecom Operation Map)

จุดประสงค์ของ eTOM จัดทำขึ้นมาเพื่อเป็นแบบกระบวนการทำงานทางธุรกิจ (Business process blueprint) สำหรับผู้ให้บริการเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพภายในองค์กร ตลอดจนถึงลูกค้าและซัพพลายเออร์ eTOM มีลักษณะกระบวนการแบบลำดับชั้น (Top-Down hierarchical) โดย eTOM ได้มุ่งไปที่การตอบสนองความต้องการขององค์กรไม่ว่าองค์กรเหล่านั้นจะให้บริการชนิดใด eTOM ได้กลายมาเป็นมาตรฐานใน ITU ภายใต้กลุ่ม M.3050.x-series ITU-T Recommendations

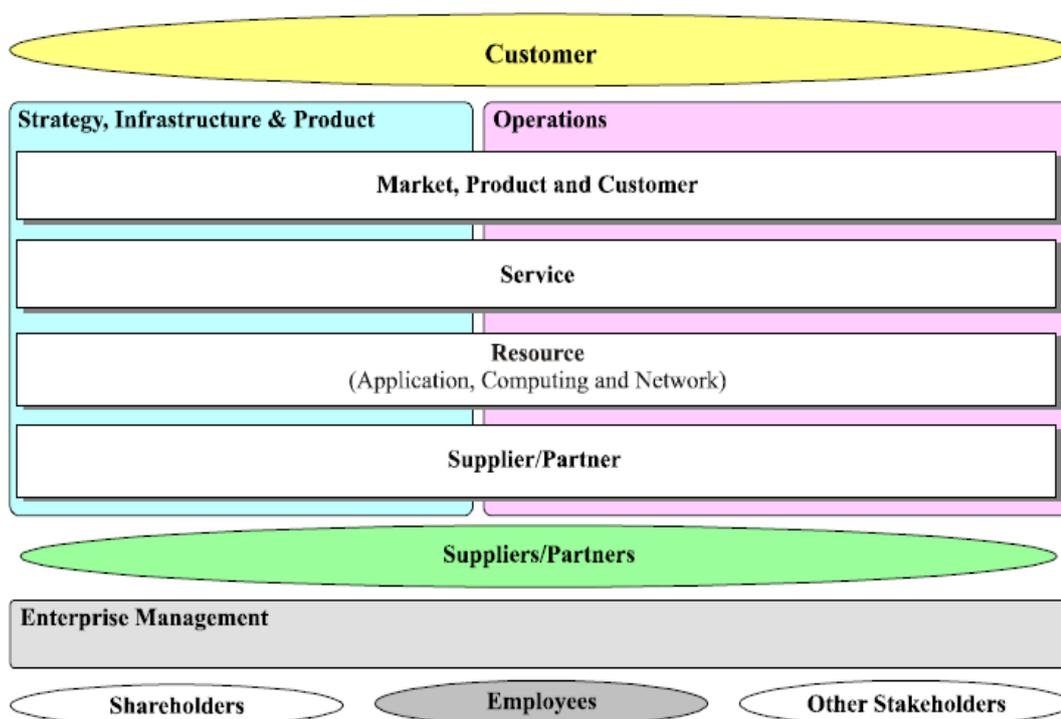
กรอบกระบวนการทำงาน eTOM (The eTOM business process framework)

1.1. กรอบความคิด eTOM ลำดับชั้น 0 (eTOM framework conceptual view Level 0)

eTOM business process framework ในลำดับ 0 จะแสดงถึงสภาพแวดล้อม ทุกๆ ส่วนของผู้ให้บริการ โดยสามารถแบ่งขอบเขตออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ (Major Process area) ดังแสดงในภาพ คือ

- กลยุทธ์ โครงสร้าง และผลิตภัณฑ์ (Strategy, Infrastructure & Product)
- ปฏิบัติการ (Operation)
- การจัดการองค์กร (Enterprise Management)

ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบกระบวนการ eTOM ลำดับชั้น 0



M.3050.1_F1

Operation ส่วนนี้เป็นหัวใจที่สำคัญที่สุดขององค์กรและธุรกิจ ซึ่งส่วน Operation นี้ จะรวมทุกๆ การบวนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นส่วนดำเนินการโดยตรงกับลูกค้ารวมถึงการบริหารการขาย (Sales Management) และการจัดการความสัมพันธ์กับซัพพลายเออร์และพาร์ทเนอร์ (Supplier/Partner Relationship Management) นอกจากนี้ กระบวนการในส่วนนี้ยังรวมไปถึง กระบวนการอื่นๆ ที่สนับสนุนการปฏิบัติการอีกด้วย

Strategy, Infrastructure & Product เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมในส่วนของ การวางแผน พัฒนาและจัดการ ทั้งทางด้านกลยุทธ์ ห่วงโซ่อุปทาน ผลิตภัณฑ์และโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานใน eTOM นั้นไม่ได้หมายถึงเฉพาะทรัพยากรโครงข่ายและทรัพยากรทางด้านไอทีเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร และรวมไปถึงส่วนที่ไปสนับสนุนกระบวนการทางการตลาด การขาย การบริการ และห่วงโซ่อุปทาน

Enterprise Management เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมในส่วนของกระบวนการพื้นฐานที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจและการบริหารขององค์กร โดยที่กระบวนการในส่วนนี้จะให้ความสนใจไปที่การตั้งกลยุทธ์และดำเนินการให้บรรลุได้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร พร้อมทั้งสนับสนุนการดำเนินการต่างๆ ที่จำเป็นในองค์กร เช่น การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการการเงิน เป็นต้น

นอกจาก 3 ส่วนสำคัญใน eTOM business process framework แล้ว ยังมี โครงสร้างกระบวนการสนับสนุนตามหน้าที่การทำงาน (Supporting functional process structures) ซึ่งแสดงดังภาพในแนวนอนในภาพที่ 1.1 ข้างต้น

Market, Product and customer process เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมในส่วนของ การขาย การจัดช่องทางจำหน่ายสินค้า การจัดการการตลาด การจัดการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เช่น การตั้งราคา และรวมไปถึงส่วนที่ต้องติดต่อกับลูกค้าด้วย เช่น การรับสั่งสินค้า การจัดการปัญหา การทำข้อสัญญากับลูกค้า (SLA : Service Level Agreement) และการคิดค่าบริการ (Billing)

Service process เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมในส่วนของ การจัดเตรียมบริการใหม่ๆ และการนำบริการใหม่ๆ สู่ลูกค้า เช่น การตั้งค่าบริการ การจัดการปัญหาในการใช้บริการ การวิเคราะห์คุณภาพของบริการ การตั้งราคา

Resource process เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมในส่วนของการจัดการและจัดสรรทรัพยากร รวมไปถึงการจัดการ การดูแล การบริหารประสิทธิภาพ และการจัดการปัญหาต่างๆ ซึ่งทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานเหล่านี้ไม่เพียงแต่ใช้ในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรเท่านั้น แต่ยังใช้ในการสนับสนุนการดำเนินการภายในองค์กรอีกด้วย

Supplier /Partner process เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมในส่วนของการปฏิสัมพันธ์กับซัพพลายเออร์ (supplier) และพาร์ทเนอร์ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นในแง่ของการพัฒนาให้ดีขึ้น หรือการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (supply chain)

แม้ว่า eTOM จะมีจุดเริ่มต้นในการพัฒนามาจากองค์กรเพียงองค์กรเดียว แต่จะเห็นได้ว่า eTOM มีการสร้างกรอบกระบวนการโดยคำนึงถึงกลุ่มต่างๆที่ได้รับผลกระทบทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งแสดงโดยรูปวงรีในภาพที่ 1.1 อันได้แก่

Customer คือลูกค้าที่สนใจในธุรกิจเรา

Supplier คือผู้จัดหาทรัพยากรหรือความสามารถต่างๆให้แก่องค์กร

Partner คือผู้ร่วมธุรกิจกับองค์กร

Employee คือพนักงานที่ทำงานให้แก่องค์กรเพื่อให้ไปสู่จุดหมาย

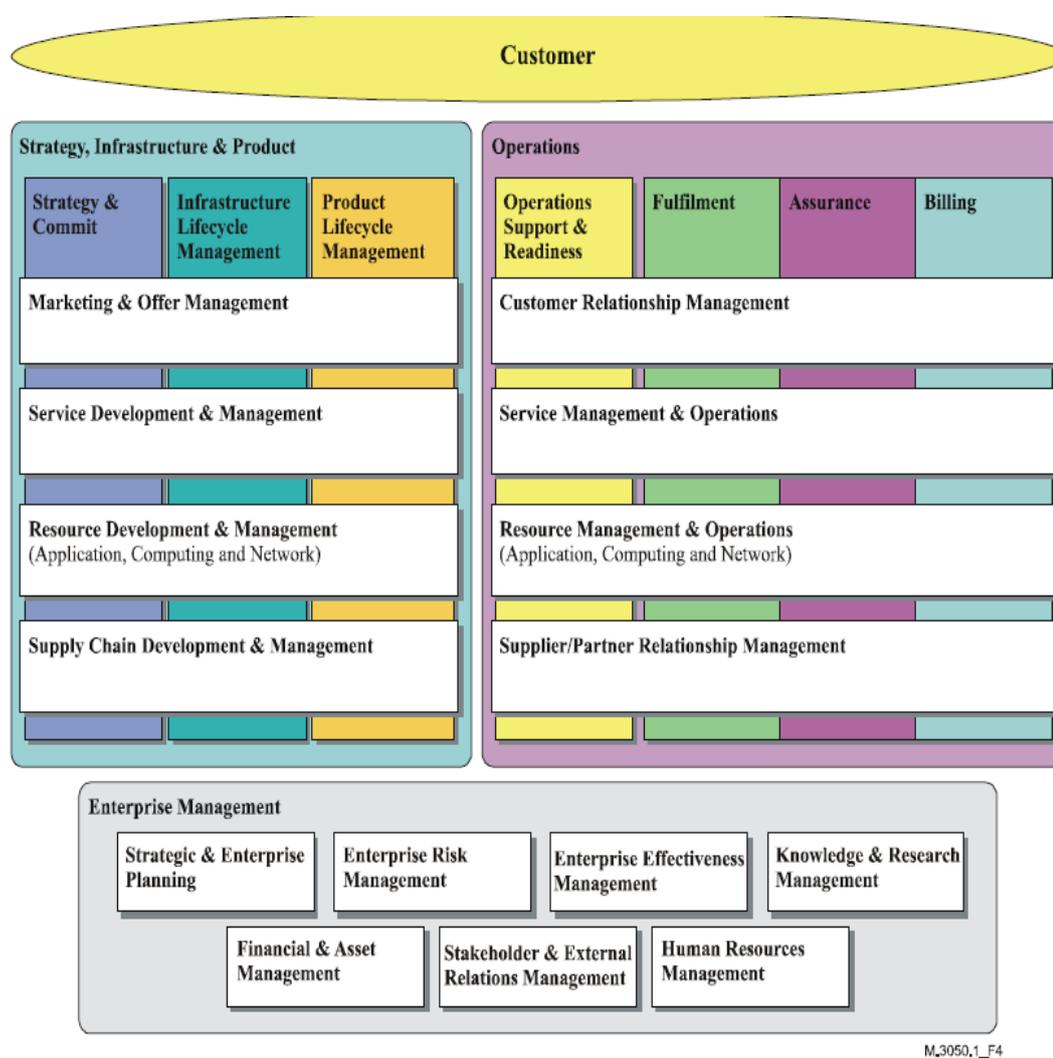
Shareholders คือผู้ลงทุนซึ่งคือผู้ถือหุ้นขององค์กร

Stakeholders คือผู้ที่ทำสัญญากับองค์กรเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร

1.2 กรอบกระบวนการ eTOM ลำดับชั้น 1 (eTOM business process framework view Level 1)

ภายใต้กรอบความคิด eTOM business Process Framework ยังสามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มกระบวนการย่อย ซึ่งเรียกว่า first level หรือ Level 1 ดังนี้

ภาพที่ 1.2 แสดงกรอบกระบวนการ eTOM ลำดับชั้น 1



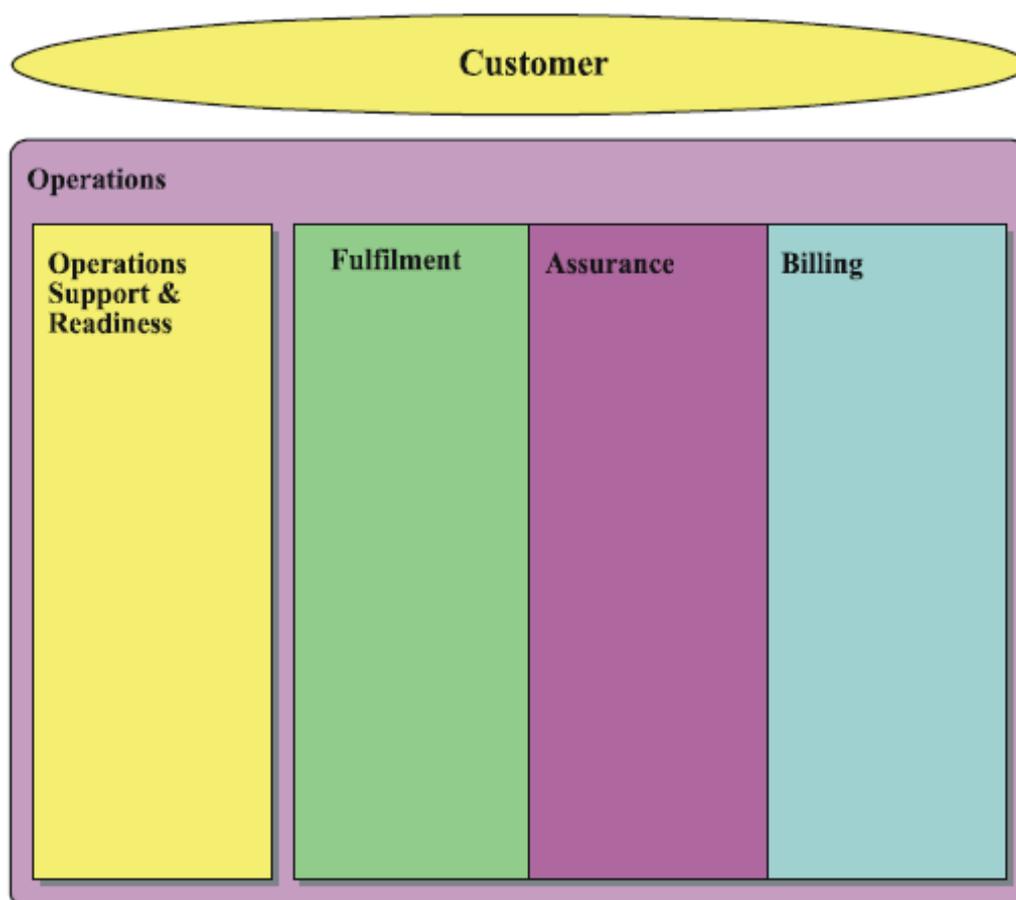
ที่มา T-REC-M.3050.1, หน้า 19

1.2.1 กลุ่มกระบวนการปฏิบัติการ ลำดับขั้นที่ 1 (Operations Process Area Level 1 Process Grouping)

- กลุ่มกระบวนการทางแนวตั้ง (Operational vertical process grouping)

Operation process area กลุ่มกระบวนการปฏิบัติการจะประกอบด้วยส่วนปฏิบัติการโดยตรง คือ Fulfillment, Assurance, และ Billing (FAB process grouping) และทำงานร่วมกับ Operation support & Readiness process grouping ดังภาพที่ 1.3 ซึ่ง FAB process grouping บางครั้งจะอ้างถึงส่วนที่ดำเนินการกับลูกค้าโดยตรง (End to End)

ภาพที่ 1.3 แสดง eTOM กลุ่มกระบวนการในแนวตั้ง ส่วนปฏิบัติการ



M.3050_F5

Fulfillment เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ตรงเวลาและถูกต้องกับความต้องการมากที่สุด เป็นการแปลงความต้องการของลูกค้ามาเป็นบริการ

Assurance เป็นกระบวนการเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการ เพื่อรับประกันว่าลูกค้าจะสามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องตาม SLA หรือ QoS ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะรวมถึงการดูแลและคอยเฝ้าระวังผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับบริการ การแก้ปัญหาเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นให้ทันกับ SLA ที่กำหนด รวมถึงรับรายงานปัญหาจากลูกค้าและรายงานสถานะของปัญหาที่เกิดขึ้น

Billing เป็นกระบวนการเกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสถานะภาพการใช้งานสร้างใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้องและตรงตามเวลา รับผิดชอบในกระบวนการชำระหนี้ นอกจากนี้ยังรวมถึงการรับและแก้ไขปัญหาของใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า

Operations Support & Readiness เป็นกระบวนการเกี่ยวข้องกับการจัดการ การให้การสนับสนุนการกระบวนการทำงานและเตรียมความพร้อมให้แก่กลุ่มกระบวนการ FAB process grouping

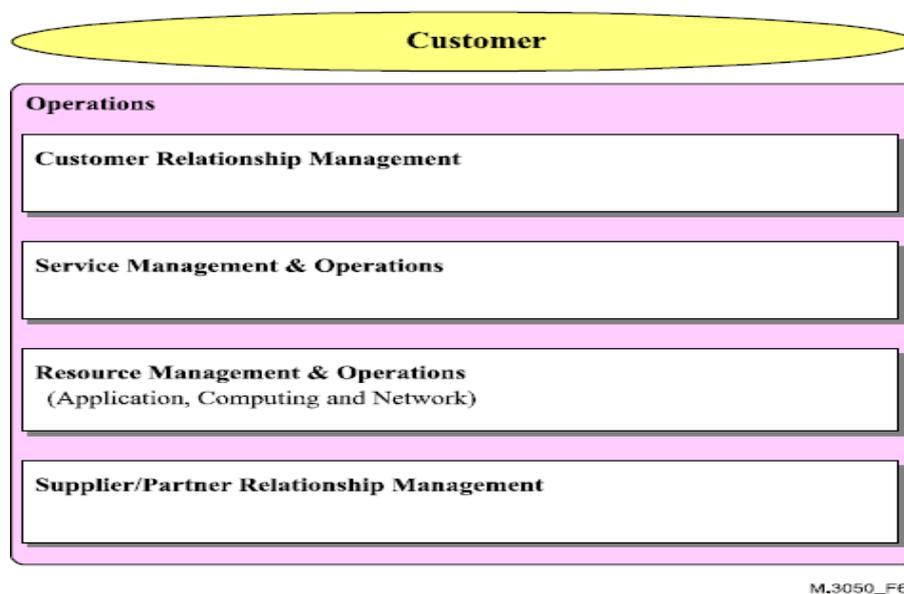
- กลุ่มกระบวนการตามหน้าที่ทางแนวนอน

(Operations horizontal functional process groupings)

ในกลุ่มกระบวนการตามหน้าที่ในแนวนอนจะทำหน้าที่บริหาร จัดการ และสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติการต่างๆทั้งลูกค้า การบริการ ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐาน และซัพพลายเออร์และพาร์ทเนอร์ ซึ่งประกอบไปด้วย

Operation process area กลุ่มกระบวนการนี้มีกลุ่มกระบวนการตามหน้าที่ทางแนวนอน Operation horizontal function process grouping อยู่ 4 กลุ่มดังภาพที่ 1.4 ซึ่งประกอบไปด้วย customer, service, resource and supplier/partner

ภาพที่ 1.4 แสดง eTOM กลุ่มกระบวนการตามหน้าที่ทางแนวนอน ส่วนปฏิบัติการ



ที่มา T-REC-M.3050.1, หน้า 23

Customer Relationship Management (CRM) เป็นกลุ่มกระบวนการทำงานที่จะพิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานของลูกค้า รวมกระบวนการทำงานที่จำเป็นในการดึงลูกค้าเข้ามาใช้บริการ และรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าไว้ CRM ยังรวมถึงการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้า เพื่อเป็นการสร้างโอกาสในการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรในมุมมองของลูกค้าต่อไป

Service Management & Operations (SM&O) เป็นกลุ่มกระบวนการทำงานที่ทำให้ความสำคัญกับส่วนของบริการเป็นหลัก ทั้งทางด้าน การเข้าถึงบริการ การเชื่อมต่อบริการ การบริการ รวมไปถึงหน้าที่ในการบริหารจัดการ การปฏิบัติงาน การสื่อสารการบริหารให้แก่ลูกค้า

Resource Management & Operations (RM&O) เป็นกลุ่มกระบวนการทำงานสำหรับรักษาทรัพยากรที่อยู่อยู่ เช่น Application, computing, Network infrastructure และมีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากร รวมถึงใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

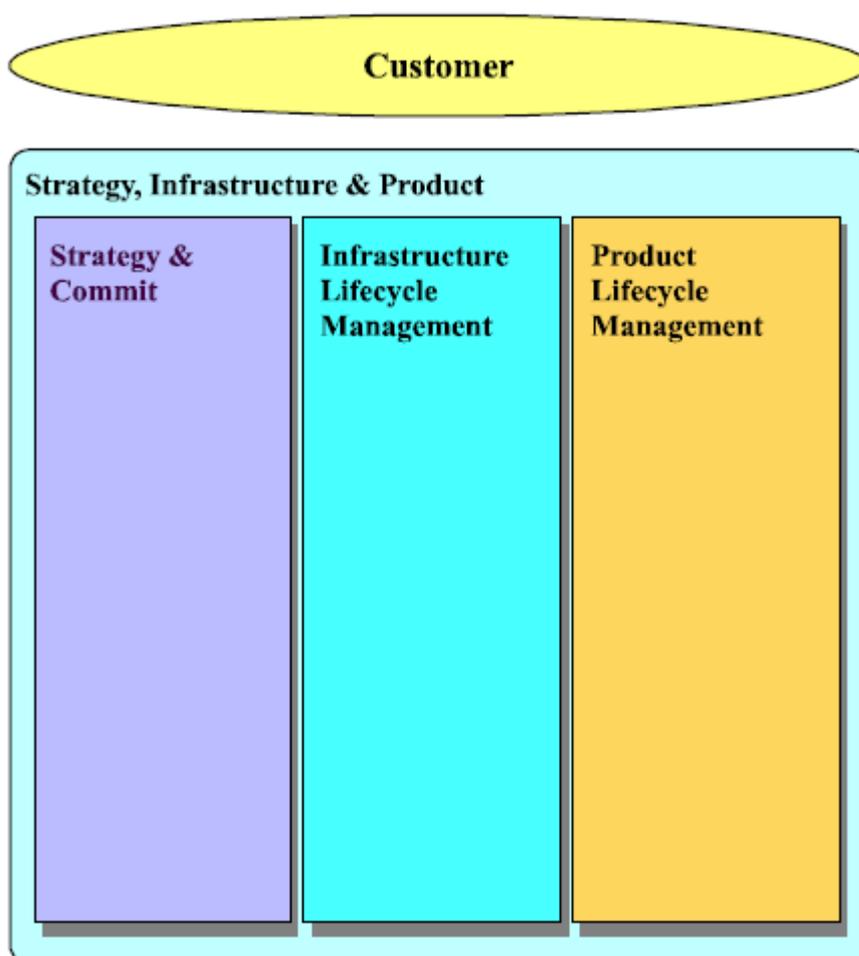
Supplier/Partner Relationship Management (S/PRM) เป็นกลุ่มสนับสนุนกระบวนการทำงานหลักในการติดต่อประสานงานกับผู้เตรียมทรัพยากร และผู้ร่วมบริการ

1.2.2 กลุ่มกระบวนการโครงสร้างพื้นฐานลำดับขั้นที่ 1 (Strategy infrastructure & product process area level 1 process grouping)

- กลุ่มกระบวนการโครงสร้างพื้นฐานแนวตั้ง (SIP vertical end-end process grouping)

SIP vertical end-end process grouping ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน (Vertical end-to-end process grouping) ซึ่งประกอบไปด้วย Strategy and Commit, Infrastructure Lifecycle Management และ Product Lifecycle Management ดังแสดงไว้ตามแนวตั้งในภาพที่ 1.5

ภาพที่ 1.5 แสดง eTOM กลุ่มกระบวนการในแนวตั้ง ส่วนกลยุทธ์



M3050,1_F7

Strategy & Commit เป็นกลุ่มกระบวนการทำงานแบบ end to end ซึ่งมีหน้าที่ในการสร้างกลยุทธ์เพื่อรองรับ วัฏจักรของ Infrastructure และผลิตภัณฑ์ มีหน้าที่สร้างข้อตกลงทางธุรกิจให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ได้สร้างไว้

Lifecycle Management เป็นกลุ่มกระบวนการทำงานแบบ end to end ซึ่งมีหน้าที่ในการขับเคลื่อนการทำงานหลักและกระบวนการนำผลิตภัณฑ์เข้าสู่ตลาด

Infrastructure Lifecycle Management เป็นกลุ่มกระบวนการทำงานแบบ end to end ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนด วางแผนและสนับสนุนสิ่งที่จำเป็นสำหรับ infrastructure (application, computing and network) ในกลุ่มนี้ได้มีการประยุกต์ในการเชื่อมต่อกับชั้นควบคุมทรัพยากรและชั้นการทำงานอื่นๆ

Product Lifecycle Management เป็นกลุ่มกระบวนการทำงานแบบ end to end ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนด วางแผนและลงมือทำในทุกผลิตภัณฑ์ในแผนการดำเนินงานขององค์กร กระบวนการทำงานนี้จะเป็นตัวกำหนดกำไรขาดทุนขององค์กร ความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงการนำผลิตภัณฑ์ใหม่เข้าสู่ตลาด

- กลุ่มกระบวนการโครงสร้างพื้นฐานตามหน้าที่ (SIP horizontal functional process groupings)

เพื่อให้สัมพันธ์กับ Operations horizontal functional process groupings ข้างต้น SIP horizontal functional process groupings จึงมี 4 ลำดับชั้นเช่นกันดังแสดงในภาพที่ 1.6

ภาพที่ 1.6 แสดง eTOM กลุ่มกระบวนการตามหน้าที่ทางแนวนอนส่วนกลยุทธ์



ที่มา T-REC-M.3050.1, หน้า 27

Marketing & Offer Management กลุ่มกระบวนการทำงานในชั้นนี้มุ่งเน้นไปที่ความรู้ในการดำเนินและพัฒนาแก่นของธุรกิจสำหรับกระแสข้อมูลขององค์กร และรวมถึงกระบวนการทำงานที่จำเป็นต่อการออกกลยุทธ์ พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่และจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่แล้ว และทำการตลาดให้สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่

Marketing & Offer Management ในบางครั้งจะเรียกว่าเป็นกระบวนการทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันทางด้าน e-commerce สูง

Service Development & Management กลุ่มกระบวนการทำงานในชั้นนี้มุ่งไปที่การวางแผนและพัฒนาบริการในการนำไปดำเนินงานหรือใช้ได้จริง

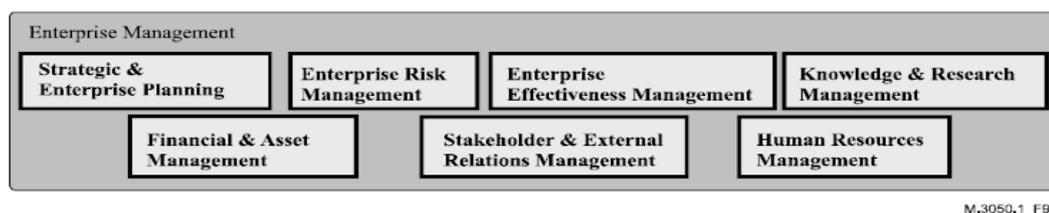
Resource Development & Management กลุ่มกระบวนการในชั้นนี้มุ่งเน้นไปที่การวางแผนและพัฒนาการใช้ทรัพยากรในการบริการ

Supply Chain Development & Management กลุ่มกระบวนการในชั้นนี้มุ่งเน้นไปที่กระบวนการทำงานระหว่างองค์กรกับ supplier และ partner ซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับ supply chain

1.2.3 กลุ่มกระบวนการด้านการจัดการองค์กรลำดับที่ 1 (Enterprise management process area Level 1 process groupings)

กระบวนการทำงานส่วนนี้เกี่ยวข้องกับการจัดการกิจกรรมและความต้องการในองค์กร กระบวนการทำงานส่วนนี้จะรวมเอากระบวนการในการจัดการธุรกิจทั้งหมดเอาไว้ ซึ่งจะเป็นส่วนที่จำเป็นในการสนับสนุนองค์กร รวมถึงการจัดการด้านการเงิน ด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ราคาและคุณภาพ เป็นต้น นอกจากนี้กระบวนการทำงานส่วนนี้ยังมีหน้าที่ในการตั้งนโยบายขององค์กร กลยุทธ์ แนวทาง และตั้งจุดมุ่งหมายของธุรกิจ

ภาพที่ 1.7 แสดง eTOM กลุ่มกระบวนการด้านการจัดการองค์กรลำดับที่ 1



M.3050.1_F8

ที่มา T-REC-M.3050.1, หน้า 29

หลายๆส่วนของกระบวนการทำงานใน Enterprise management ในภาพที่ 1.7 จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับการตั้งนโยบายและสนับสนุนองค์กร

Strategic & Enterprise Planning กลุ่มกระบวนการส่วนนี้จะมุ่งเน้นไปที่การพัฒนา กลยุทธ์ และแผนการบริการ

Enterprise Risk Management กลุ่มกระบวนการส่วนนี้จะมุ่งเน้นไปที่ประเมิน ความเสี่ยงและภัยคุกคามที่จะเกิดขึ้นต่อองค์กร

Enterprise Effectiveness Management กลุ่มกระบวนการส่วนนี้จะมุ่งเน้นไปที่การ กำหนดเครื่องมือและวิธีการ การอบรม เพื่อรับประกันว่ากระบวนการดำเนินงานและการจัดการใน ทุกกิจกรรมจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Knowledge & Research Management กลุ่มกระบวนการส่วนนี้จะมุ่งเน้นไปที่การจัดการความรู้ การศึกษาค้นคว้าเทคโนโลยีใหม่เพื่อมาใช้ในองค์กร

Financial & Asset Management กลุ่มกระบวนการส่วนนี้จะมุ่งเน้นไปที่การจัดการการเงินและสินทรัพย์ขององค์กร รวมถึงการจัดการหนี้สินค้างจ่าย ค่าดำเนินงาน ประกัน เงินเดือน รวมถึงการวางแผนจัดการภาษีขององค์กรอีกด้วย

Stakeholder & External Relations Management กลุ่มกระบวนการส่วนนี้จะมุ่งเน้นไปที่การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้น ผู้เกี่ยวข้องภายนอก รวมถึงพนักงานในองค์กรด้วย

Human Resources Management กลุ่มกระบวนการส่วนนี้จะมุ่งเน้นไปที่กระบวนการที่จำเป็นต่อการจัดการทรัพยากรบุคคล

1.3 การแยกกระบวนการปฏิบัติการลำดับชั้นที่ 2

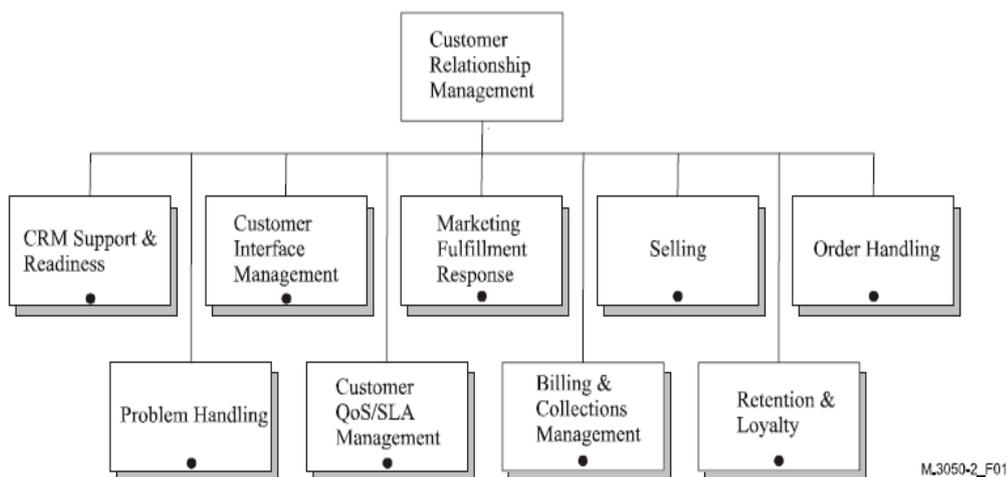
(Operations Level 2 process decompositions)

ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้จัดทำได้มุ่งรายละเอียดไปที่กระบวนการปฏิบัติการลำดับชั้นที่ 2 ในส่วนปฏิบัติการในการนำมาวิเคราะห์กระบวนการทำงาน

1.3.1 กระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management (CRM) processes)

Customer Relationship Management (CRM) กลุ่มกระบวนการทำงานตามหน้าที่พิจารณาถึงความรู้พื้นฐานของความต้องการของลูกค้า และรวมถึงทุกหน้าที่ที่มีความสำคัญต่อการดึงลูกค้าและรักษาลูกค้าเดิมไว้

ภาพที่ 1.8 แสดงกระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ลำดับขั้นที่ 2



ที่มา T-REC-M.3050.2, หน้า 4

CRM Support & Readiness (CRM-OSR) กระบวนการกลุ่มนี้จัดการในชั้นของผลิตภัณฑ์ และรับประกันว่ากระบวนการทำงานทางด้าน CRM ไม่ว่าจะเป็นด้าน Fulfillment, assurance, billing จะสามารถสนับสนุนและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการเหล่านี้ยังมีหน้าที่ในการวิเคราะห์แนวโน้มระยะยาว เพื่อสำหรับขยายขอบเขตการให้บริการต่อไป

Customer Interface Management (CRM – FAB) กระบวนการกลุ่มนี้ทำหน้าที่ในการจัดการการเชื่อมต่อระหว่างองค์กรกับลูกค้าโดยตรง จัดการเกี่ยวกับข้อสัญญากับลูกค้า

Marketing Fulfillment Response (CRM – F) กระบวนการกลุ่มนี้มีหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย เช่นการออกคูปอง ออกรางวัล พร้อมทั้งติดตามผล

Selling (CRM – F) กระบวนการกลุ่มนี้มีหน้าที่ในการจัดการความคาดหวังของลูกค้า คุณคุณสมบัติและการศึกษาของลูกค้าเพื่อนำมาพิจารณาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค

Order Handling (CRM – F) กระบวนการกลุ่มนี้มีหน้าที่จัดการใบสั่งซื้อจากลูกค้า คาดการณ์การสั่งซื้อล่วงหน้า พิจารณาเงินเชื่อของลูกค้า

Problem Handling (CRM – A) กระบวนการกลุ่มนี้มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาจากลูกค้า แก้ปัญหาให้ตรงกับความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงการจัดกิจกรรมขอโทษลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหา

Customer QoS/SLA Management (CRM – A) กระบวนการกลุ่มนี้มีหน้าที่ในการดูแล จัดการรวมถึงการแสดงผลคุณภาพของการบริการดังที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า

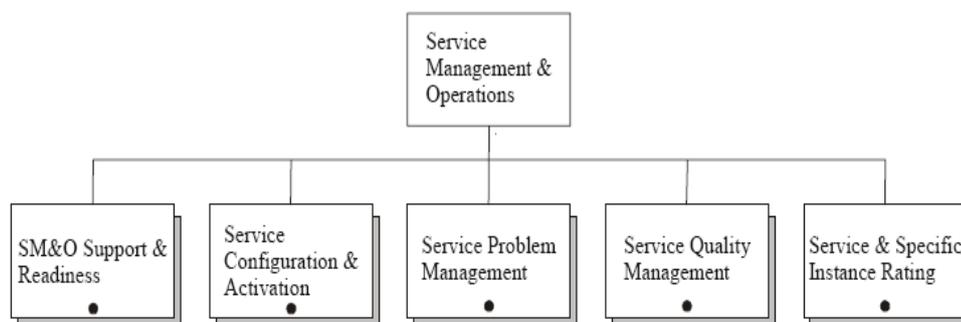
Billing & Collections Management (CRM – B) กระบวนการกลุ่มนี้มีหน้าที่ในการสร้างและจัดเก็บค่าบริการของลูกค้า ทำหน้าที่ส่งใบแจ้งหนี้ รวมถึงกระบวนการในการจัดเก็บเงิน

Retention & Loyalty (CRM – FAB) กระบวนการกลุ่มนี้มีหน้าที่ในการรักษาลูกค้า และสร้างความจงรักภักดีให้ลูกค้า โดยจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี

1.3.2 กระบวนการจัดการบริการและปฏิบัติการ (Service Management & Operations (SM&O) Processes)

Service Management & Operations (SM&O): กระบวนการตามหน้าที่กลุ่มนี้จะมุ่งเน้นไปที่ความรู้ของการให้บริการ รวมถึงทุกหน้าที่ที่มีความสำคัญสำหรับการจัดการและดำเนินงาน การสื่อสารข้อมูลและให้ข้อมูลที่มีความจำเป็นสำหรับลูกค้า โดยกระบวนการส่วนนี้จะแบ่งออกเป็น 5 กระบวนการย่อยๆ

ภาพที่ 1.9 แสดง กระบวนการจัดการบริการและปฏิบัติการลำดับขั้นที่ 2



M.3050-2_F02

ที่มา T-REC-M.3050.2, หน้า 6

SM&O Support & Readiness (SM&O – OSR) กระบวนการกลุ่มนี้มีหน้าที่ในการแบ่งชนิดของบริการ และรับประกันว่าบริการที่ออกมาจะสนับสนุน Fulfillment, Assurance, Billing ได้ กระบวนการนี้สนับสนุนการให้บริการใหม่ๆ และเพิ่มคุณภาพแก่บริการที่มีอยู่

Service Configuration & Activation (SM&O – F) กระบวนการกลุ่มนี้มีหน้าที่ในการติดตั้งและออกบริการใหม่แก่ลูกค้า รวมถึงการติดตั้งอุปกรณ์ที่ลูกค้า และมีหน้าที่แก้ไขและติดตั้งใหม่ในกรณีที่มีความจำเป็น

Service Problem Management (SM&O – A) กระบวนการกลุ่มนี้มีหน้าที่จัดการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าทันทีที่เกิดผลกระทบกับลูกค้า และใช้เวลาในการแก้ปัญหาให้น้อยที่สุด รวมถึงการรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขต่อไป

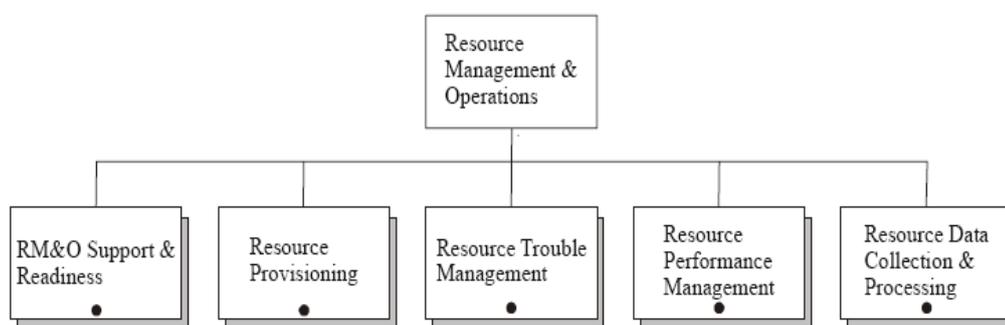
Service Quality Management (SM&O – A) กระบวนการกลุ่มนี้มีหน้าที่ตรวจสอบวิเคราะห์ และควบคุมคุณภาพของการให้บริการให้ตรงกัข้อสัญญาที่ให้กับลูกค้า SLA, KQI

Service & Specific Instance Rating (SM&O – B) กระบวนการกลุ่มนี้มีหน้าที่ในการหาความสัมพันธ์และกำหนดรูปแบบการให้บริการที่สามารถใช้ประโยชน์ได้ดีที่สุด รวมถึงสังเกตปัญหาของบริการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บค่าบริการ การแจ้งขอมูลให้แก่ลูกค้าทราบถึงบริการที่คิดและไม่คิดค่าบริการ

1.3.3 กระบวนการจัดการทรัพยากร (Resource Management & Operations (RM&O Processes))

Resource Management & Operations (RM&O): กระบวนการตามหน้าที่กลุ่มนี้มุ่งเน้นไปที่การจัดสรรทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นทางด้าน Application, computer, network infrastructure เป็นต้น รวมถึงจัดสรรทรัพยากรในการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยกระบวนการตามหน้าที่กลุ่มนี้สามารถแบ่งย่อยได้ 5 กระบวนการ

ภาพที่ 1.10 แสดงกระบวนการจัดการทรัพยากรลำดับขั้นที่ 2



M.3050-2_F03

RM&O Support & Readiness (RM&O – OSR) กระบวนการนี้มีหน้าที่ในการจัดการชนิดของทรัพยากร รับประกันว่าจะมีทรัพยากรเพียงพอต่อการสนับสนุน Fulfillment, Assurance และ billing กระบวนการนี้ยังมีหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรชนิดใหม่อีกด้วย

Resource Provisioning (RM&O – F) กระบวนการนี้มีหน้าที่ในการแบ่งและติดตั้งทรัพยากรให้แก่ลูกค้าตามความต้องการของลูกค้า

Resource Trouble Management (RM&O – A) กระบวนการนี้มีหน้าที่ในการจัดการปัญหาที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร จุดประสงค์ของกระบวนการนี้เพื่อที่จะรายงานผลจากการขาดแคลนทรัพยากร และเพื่อรากเงาของปัญหาต่อไป

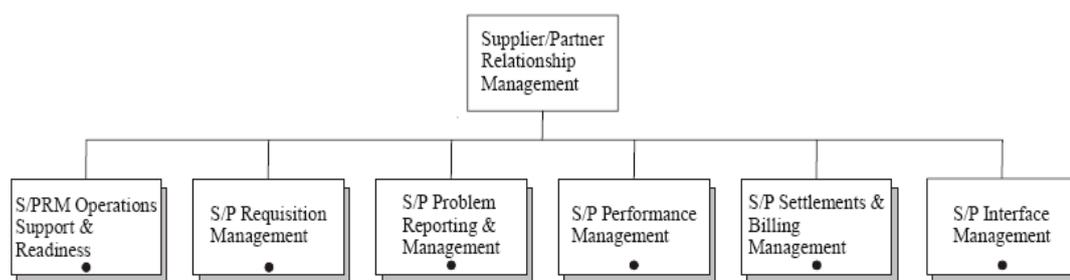
Resource Performance Management (RM&O – A) กระบวนการนี้มีหน้าที่ในการดูแลและวิเคราะห์ควบคุมและรายงานประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร

Resource Data Collection & Processing (RM&O – AB) กระบวนการนี้มีหน้าที่ในการทำงานสัมพันธ์กับการเก็บการใช้งานทรัพยากร

1.3.4 กระบวนการจัดการซัพพลายเออร์และพาร์ทเนอร์ (Supplier/Partner Relationship Management (S/PRM) processes)

Supplier/Partner Relationship Management (S/PRM): กระบวนการตามหน้าที่กลุ่มนี้มีหน้าที่ในการสนับสนุนกระบวนการทำงานหลัก และเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับซัพพลายเออร์และผู้ร่วมธุรกิจ (Supplier & Partner) โดยกระบวนการกลุ่มนี้สามารถแบ่งได้ 6 กระบวนการ

ภาพที่ 1.11 แสดงกระบวนการจัดการซัพพลายเออร์และพาร์ทเนอร์ลำดับขั้นที่ 2



M.3050-2_F04

S/PRM Support & Readiness (S/PRM – OSR) กระบวนการนี้มีหน้าที่จัดเตรียมความพร้อมในการสื่อสารกับซัพพลายเออร์และผู้ร่วมธุรกิจ อีกทั้งกระบวนการนี้ยังมีหน้าที่ทดสอบและตรวจรับทรัพยากรจากผู้จัดเตรียมด้วย

S/P Requisition Management (S/PRM – F) กระบวนการนี้มีหน้าที่ในการจัดการความต้องการต่อซัพพลายเออร์ให้เป็นไปตามเวลาที่นัดหมาย ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ บริการที่องค์กรได้ร้องขอไป

S/P Problem Reporting & Management (S/PRM – A) กระบวนการนี้มีหน้าที่ในการจัดการปัญหาที่เกี่ยวข้องกับซัพพลายเออร์และผู้ร่วมธุรกิจ มีการรายงานปัญหา รวมถึงมีใบยืนยันในการแก้ปัญหา (Trouble Ticket) เพื่อใช้เป็นสิ่งอ้างอิงในการติดตามผล

S/P Performance Management (S/PRM – A) กระบวนการนี้มีหน้าที่ในการติดตาม วัดผล และรายงานพฤติกรรมของซัพพลายเออร์และผู้ร่วมธุรกิจ

S/P Settlements & Billing Management (S/PRM – B) สำหรับโครงการที่มีมูลค่าโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ให้บริการ การจัดตั้งและการจัดการค่าบริการมีความซับซ้อนจนบางครั้งค่าใช้จ่ายในการใช้ซัพพลายเออร์มีค่าสูง ดังนั้นจึงต้องมีกระบวนการในการวางแผนค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ กระบวนการ S/P Settlements & Billing Management จะมีหน้าที่ในการจัดค่าใช้จ่ายส่วนนี้อย่างเหมาะสม

S/P Interface Management (S/PRM – FAB) กระบวนการนี้มีหน้าที่ในการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรกับซัพพลายเออร์ กระบวนการนี้เป็นพื้นฐานของการจัดการการติดต่อสื่อสาร