

TMF ビジネスプロセスフレームワーク(eTOM) 活用法トレーニング

心をつなぐ、社会をつなぐ



Copyright © NTT COMWARE 2014

2014年3月13日

NTTコムウェア株式会社

品質生産性技術本部 研究開発部

蔣海鷹

目次

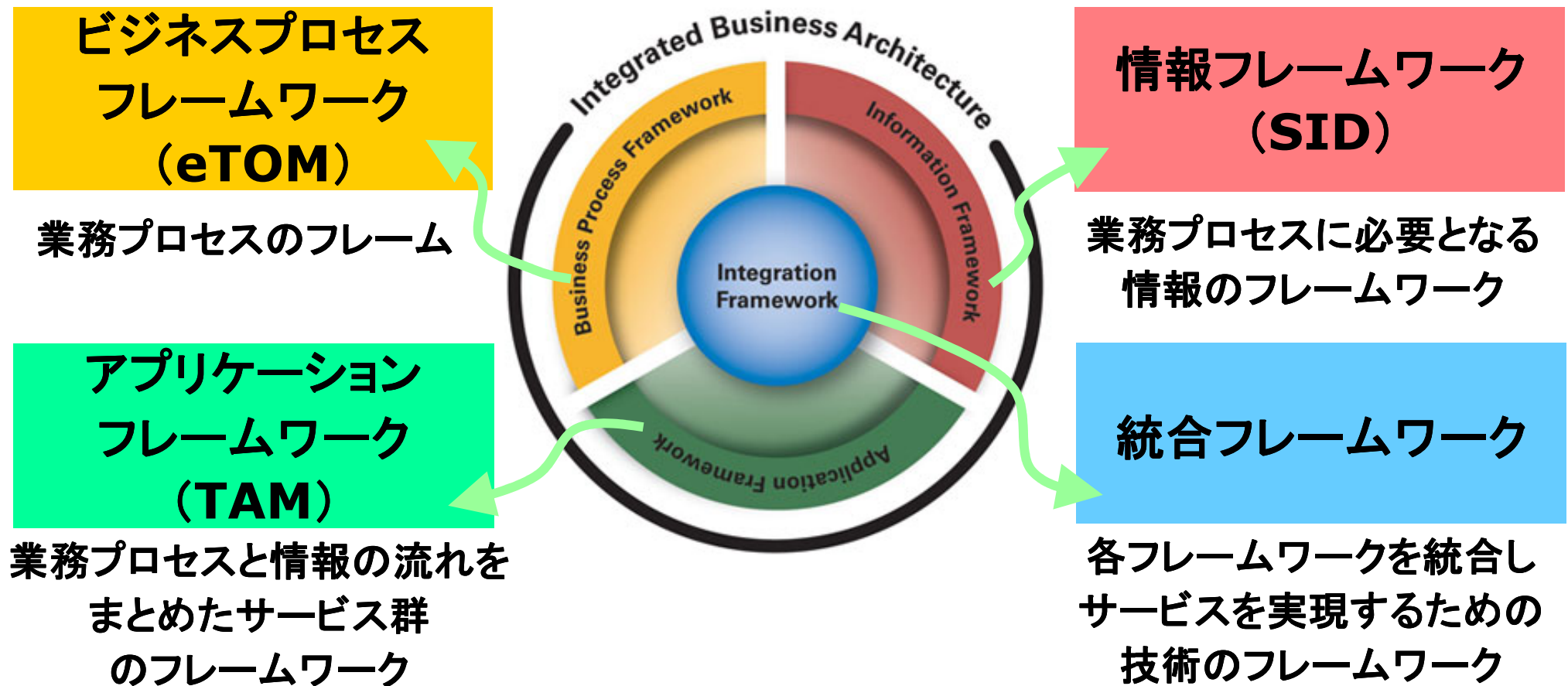
- 1. eTOMの概要**
- 2. プロセス**
- 3. プロセスフロー**
- 4. まとめ**

1. eTOMの概要

1.1 Frameworkの全体像

- Frameworkは、**情報通信サービス事業者向けのEA** (Enterprise Architecture) であり、実際のサービスプロバイダにおけるEA導入が必要としている、共通のプロセス・情報・アプリケーションモデル・標準インタフェース、具体的な詳細を含んでいる。

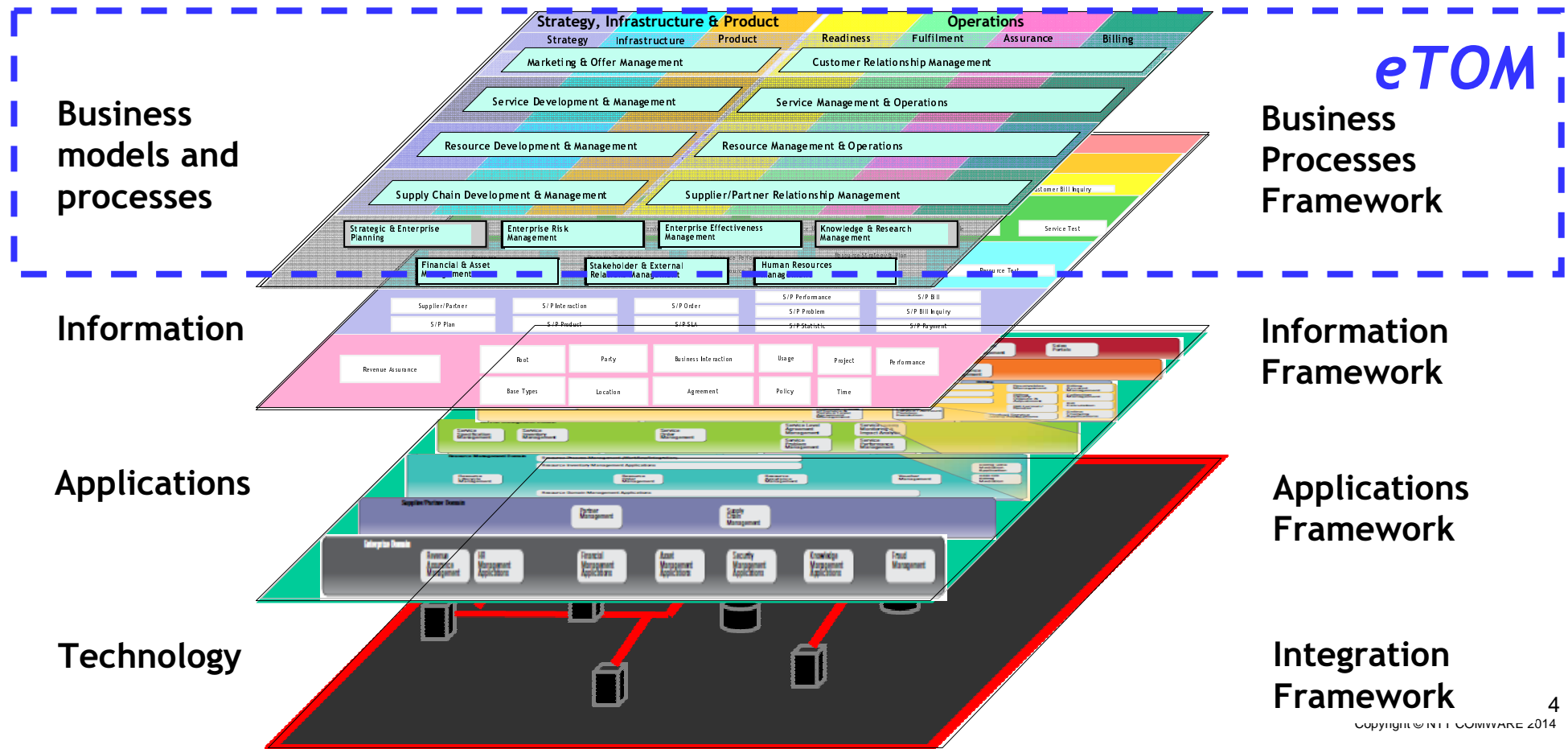
tmforum Framework



1.2 eTOMの概要

- eTOM(enhanced Telecom Operations Map)は情報通信サービス事業者における**共通なビジネスプロセスの分解階層**である。
- 標準のプロセスの構造、用語、分類スキームを提供し、エンドツーエンドのビジネスフローの作成と再利用、そしてプロセスに関連する主な情報の特定を可能にする。

Framework



1.2 eTOMの概要

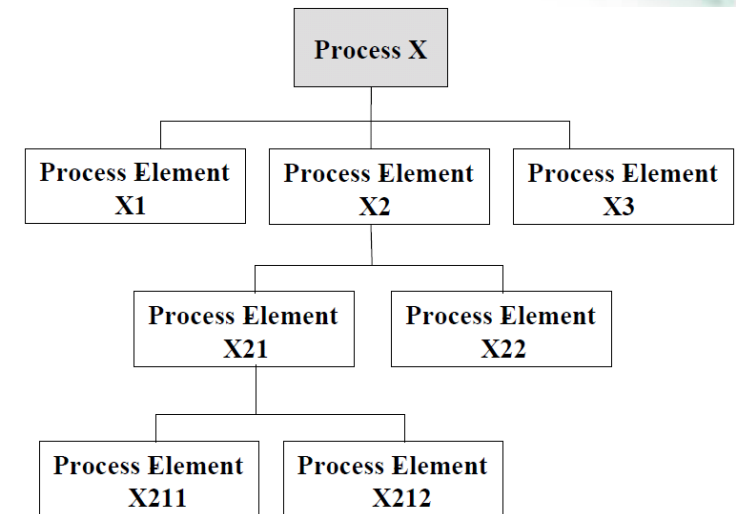
■ 階層

- レベル0: プロセスエリア
- レベル1: プロセスグループ
- レベル2: コアプロセス
- レベル3: タスク
- レベル4: ステップ

■ 上記のすべては

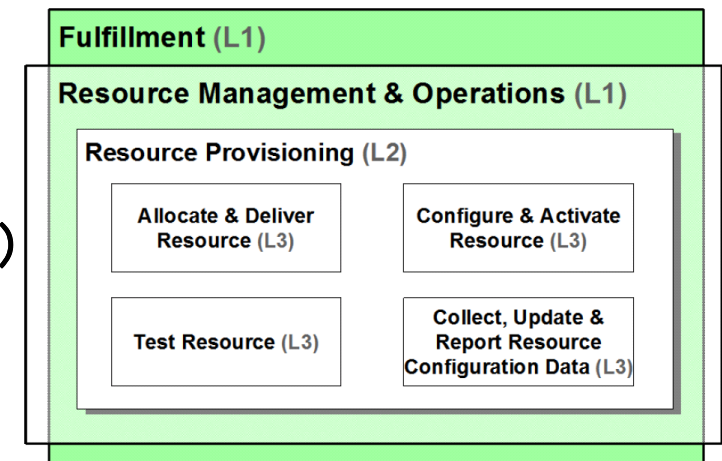
- ユニークな名称／ユニークなID (Identifier)
- プロセスの位置づけ (Process Context)
- プロセスの概要説明 (Brief Description)
- プロセスの詳細説明 (Extended Description)

※プロセス分解に関する詳細(命名規則など)は、**GB921U:User Guidelines**を参照。



出典:「GB921_P」

図:プロセス分解

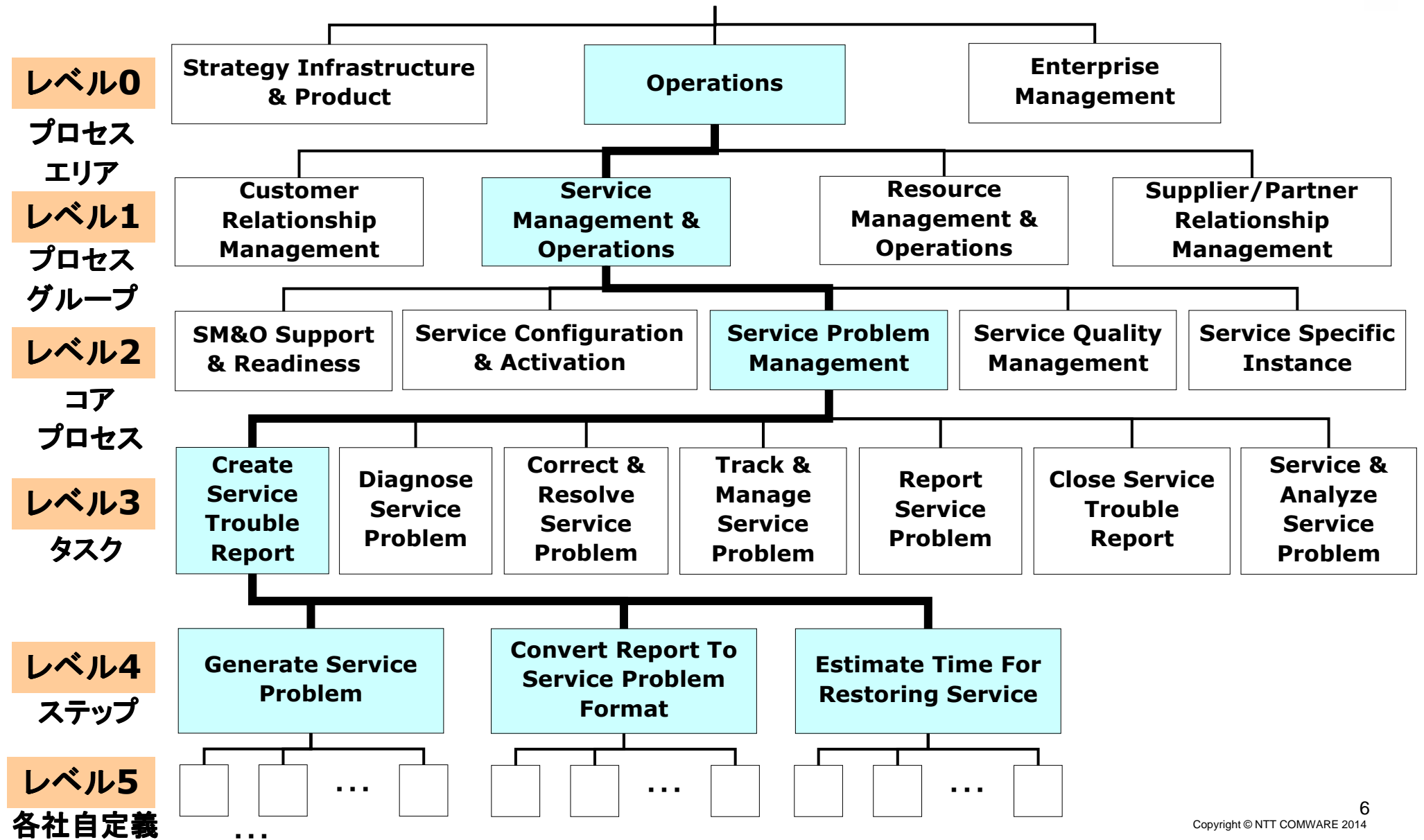


出典:「GB921_P」

図:プロセス分解の例

1.2 eTOMの概要

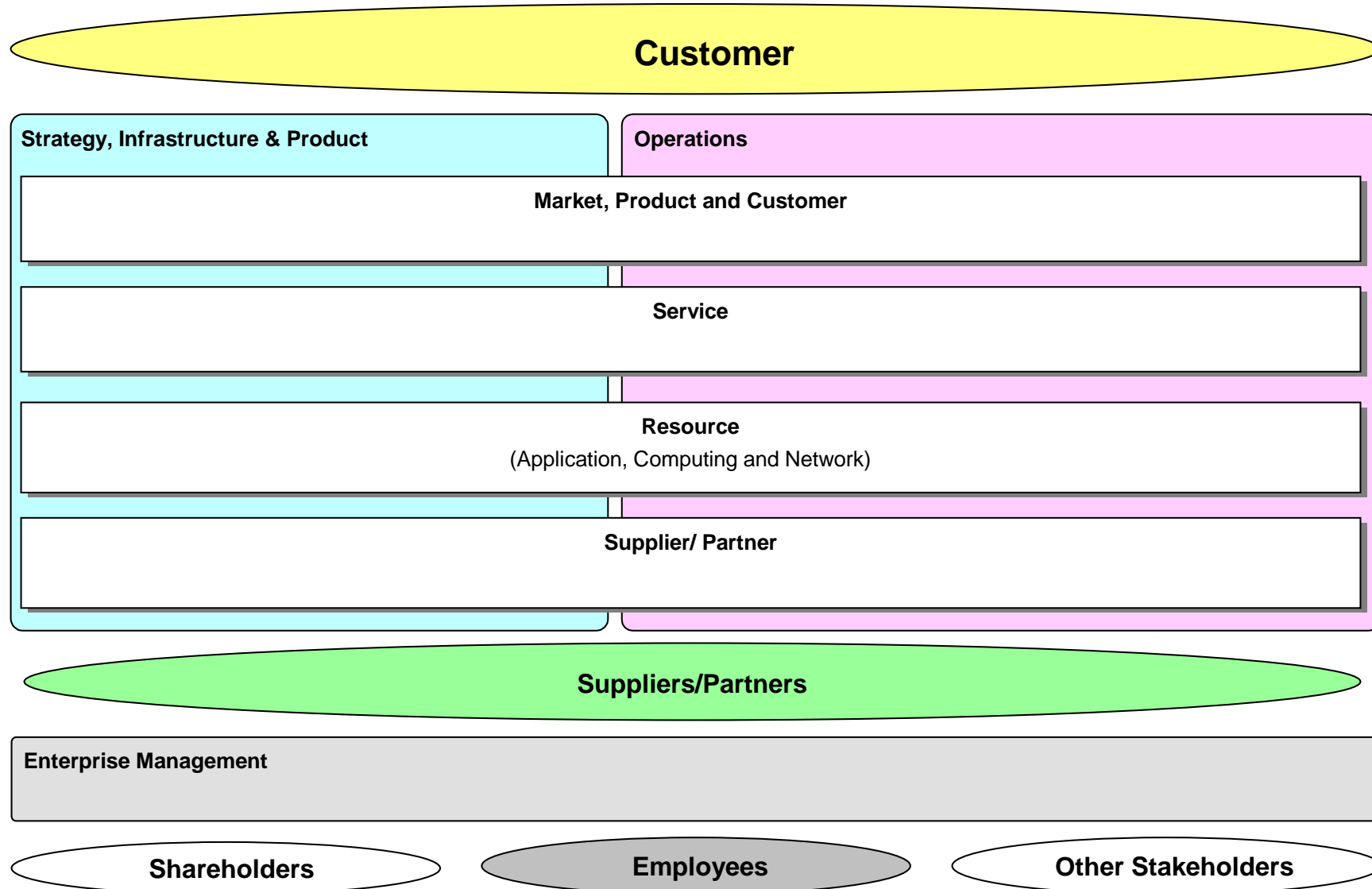
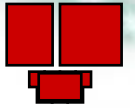
■ 分解の例



2. プロセス

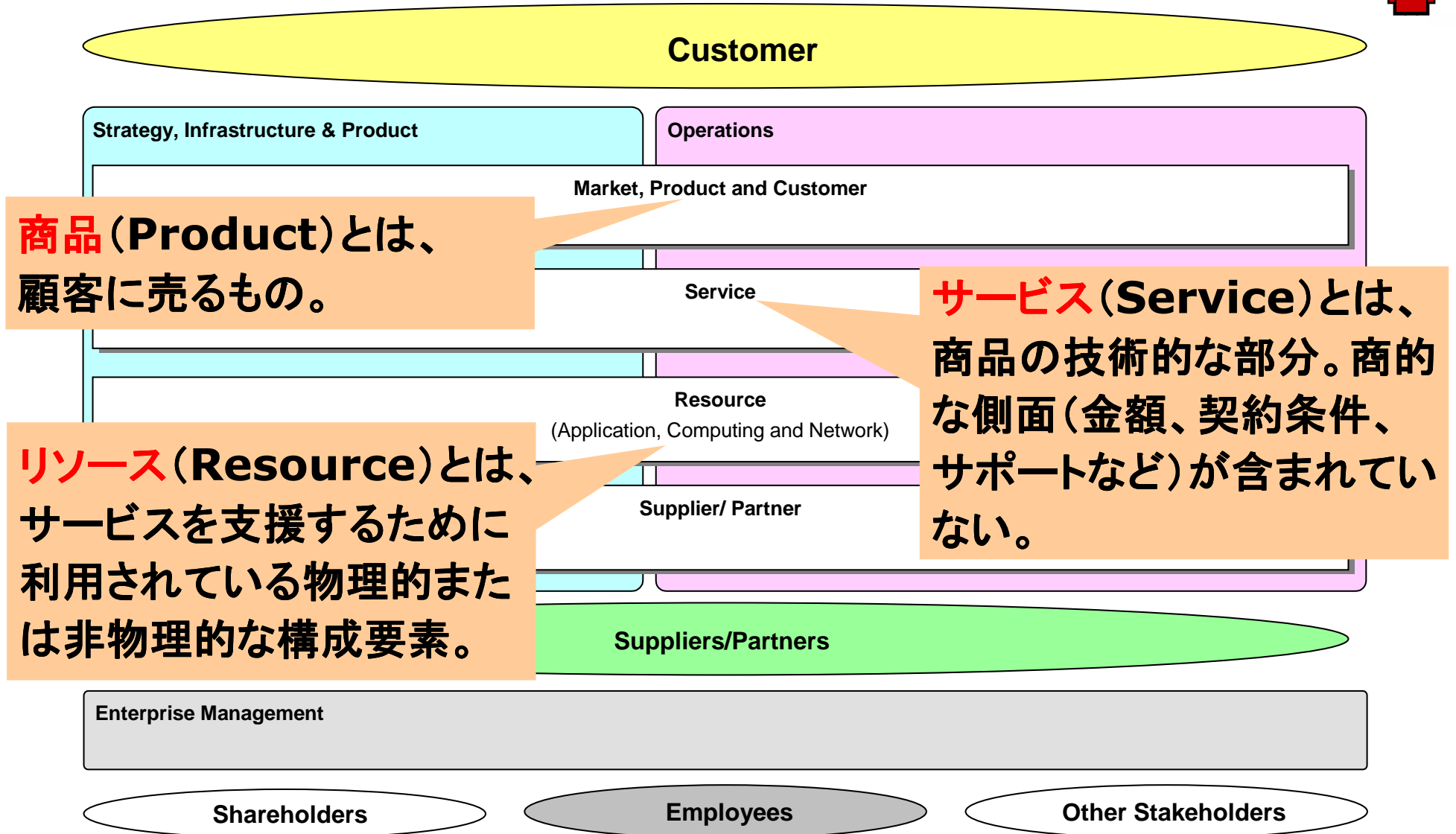
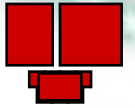
2.1 レベル0

■レベル0: プロセスエリア



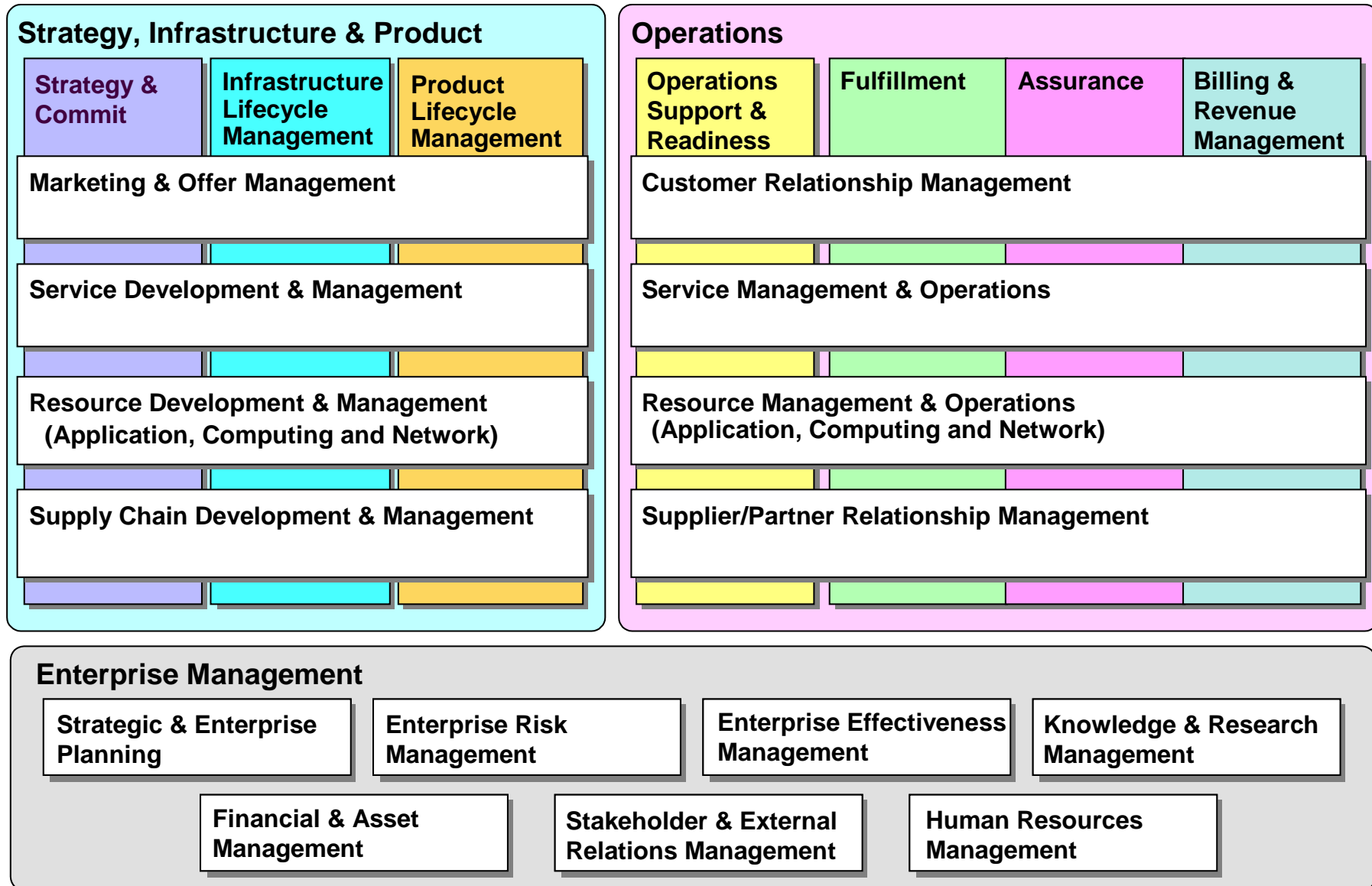
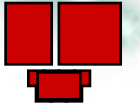
2.1 レベル0

■レベル0: プロセスエリア



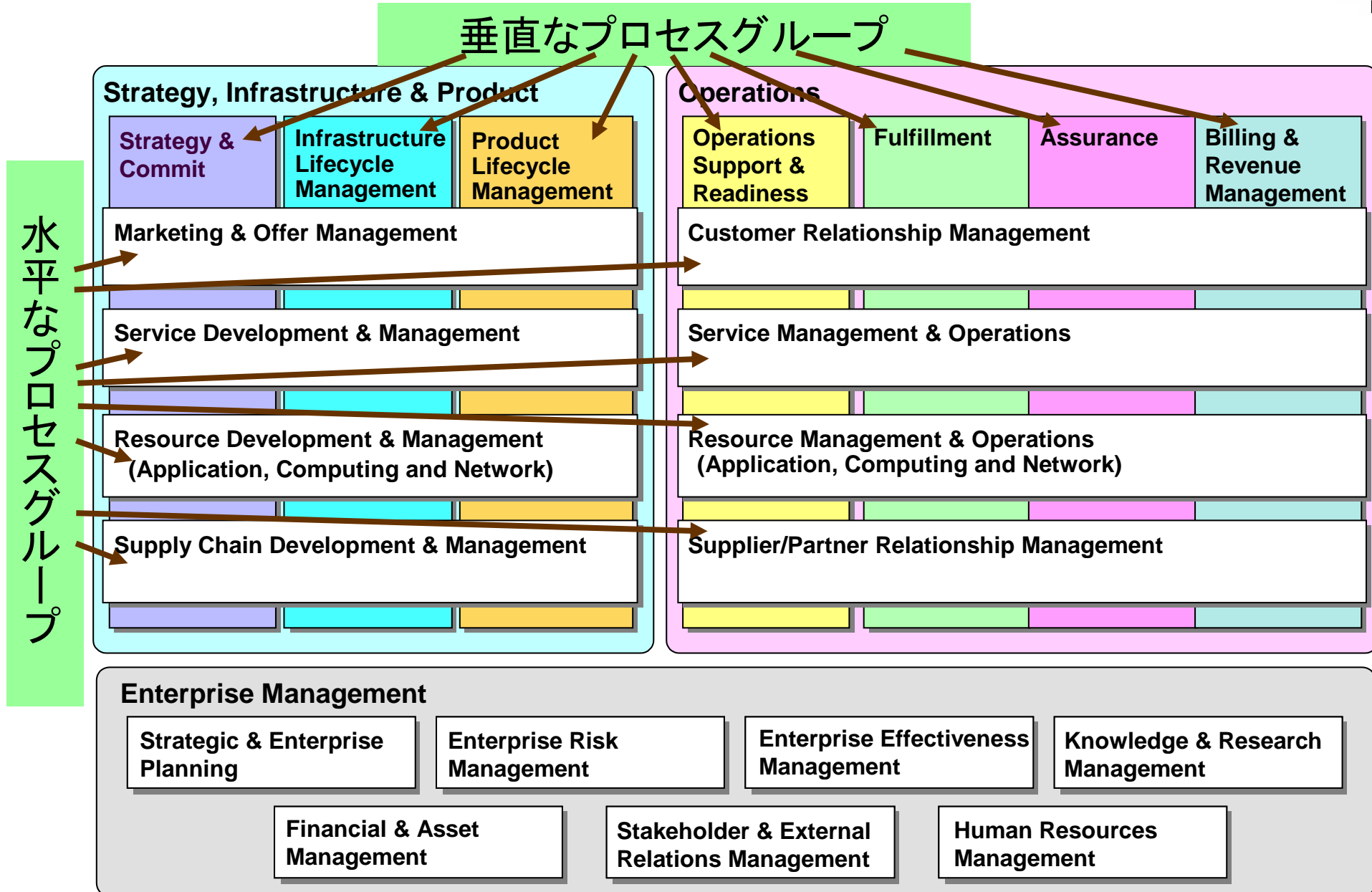
2.2 レベル1

■レベル1: プロセスグループ



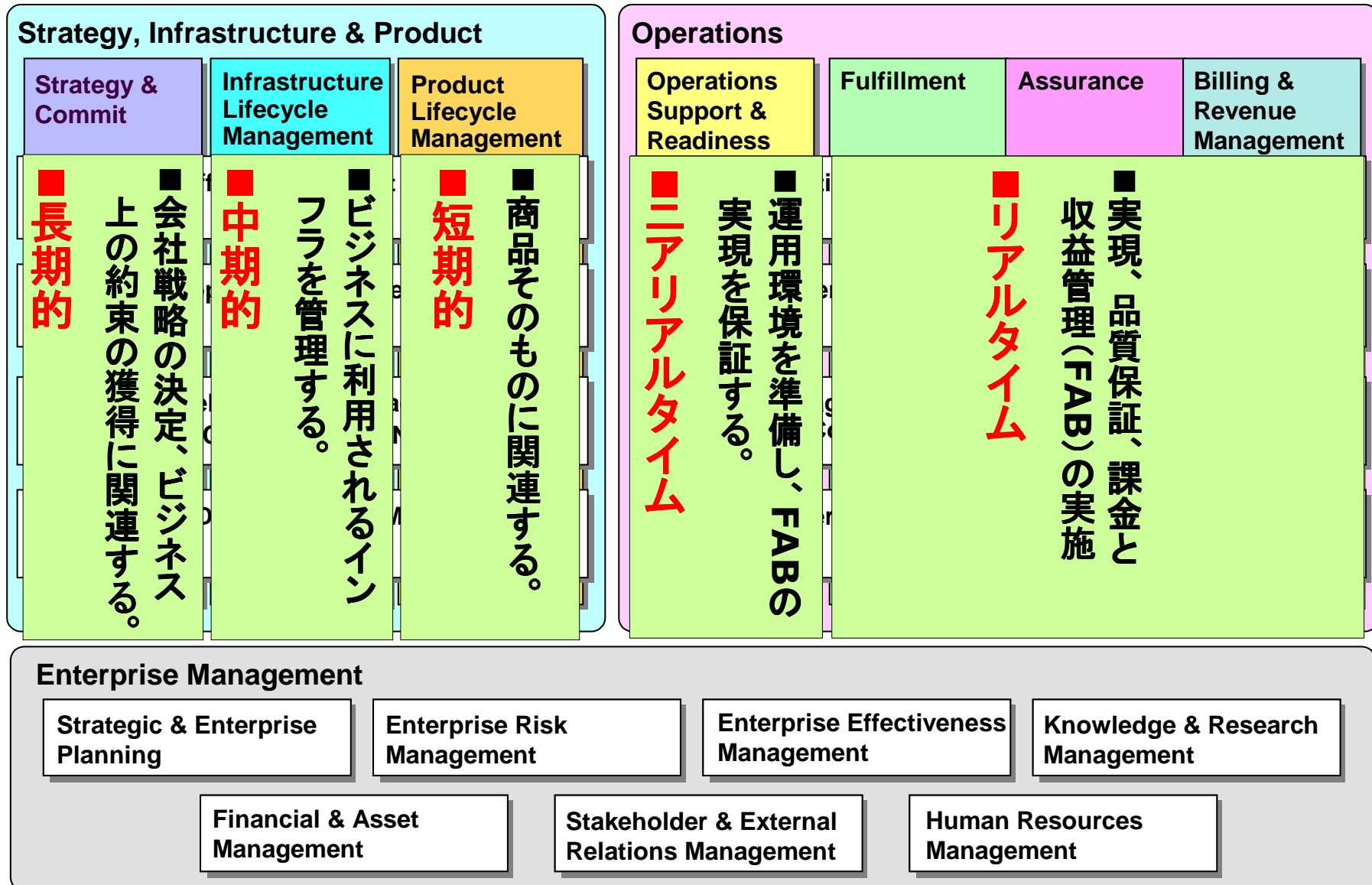
2.2 レベル1

■レベル1: プロセスグループ



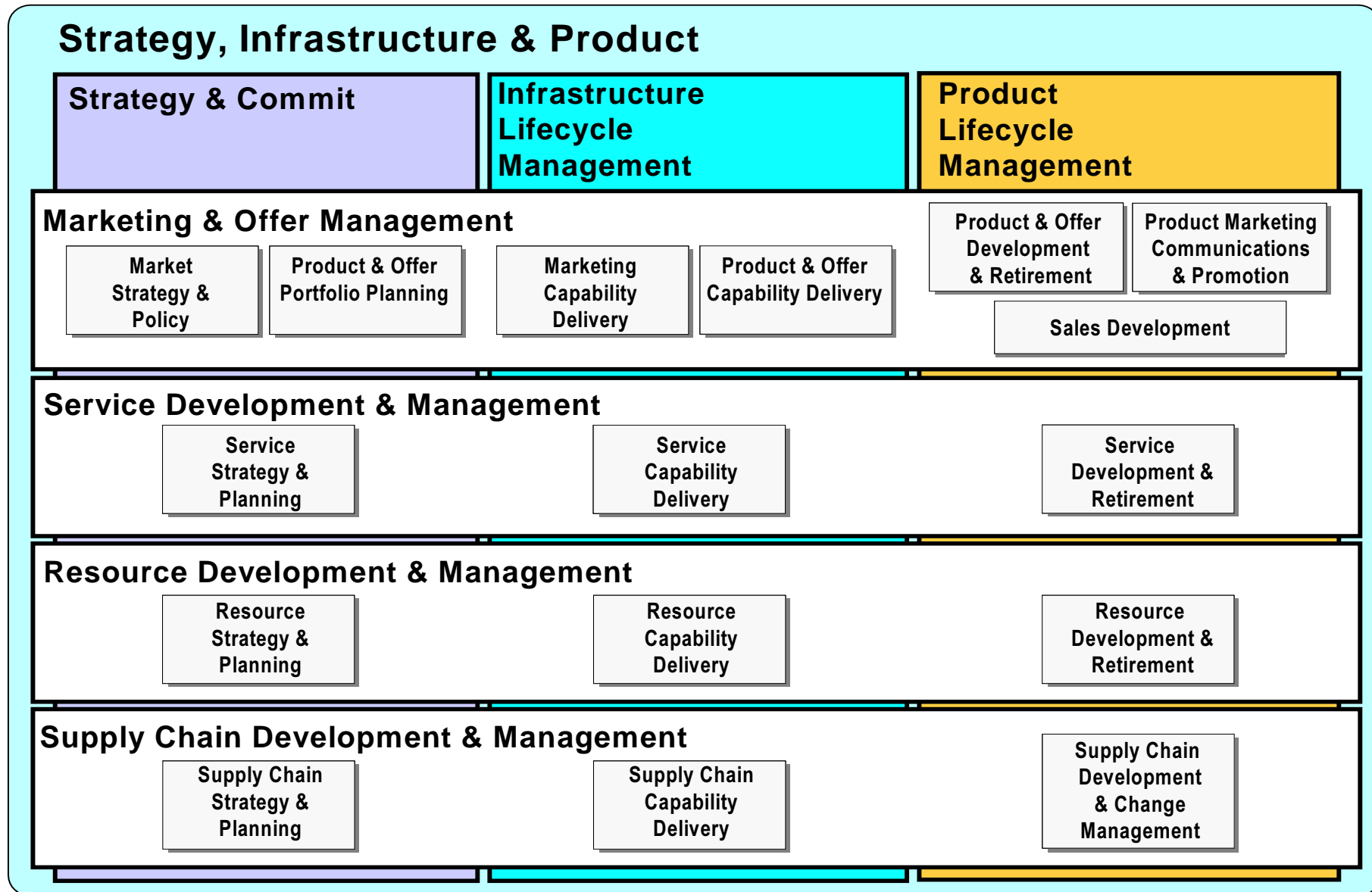
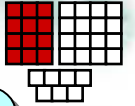
2.2 レベル1

■レベル1：プロセスグループ



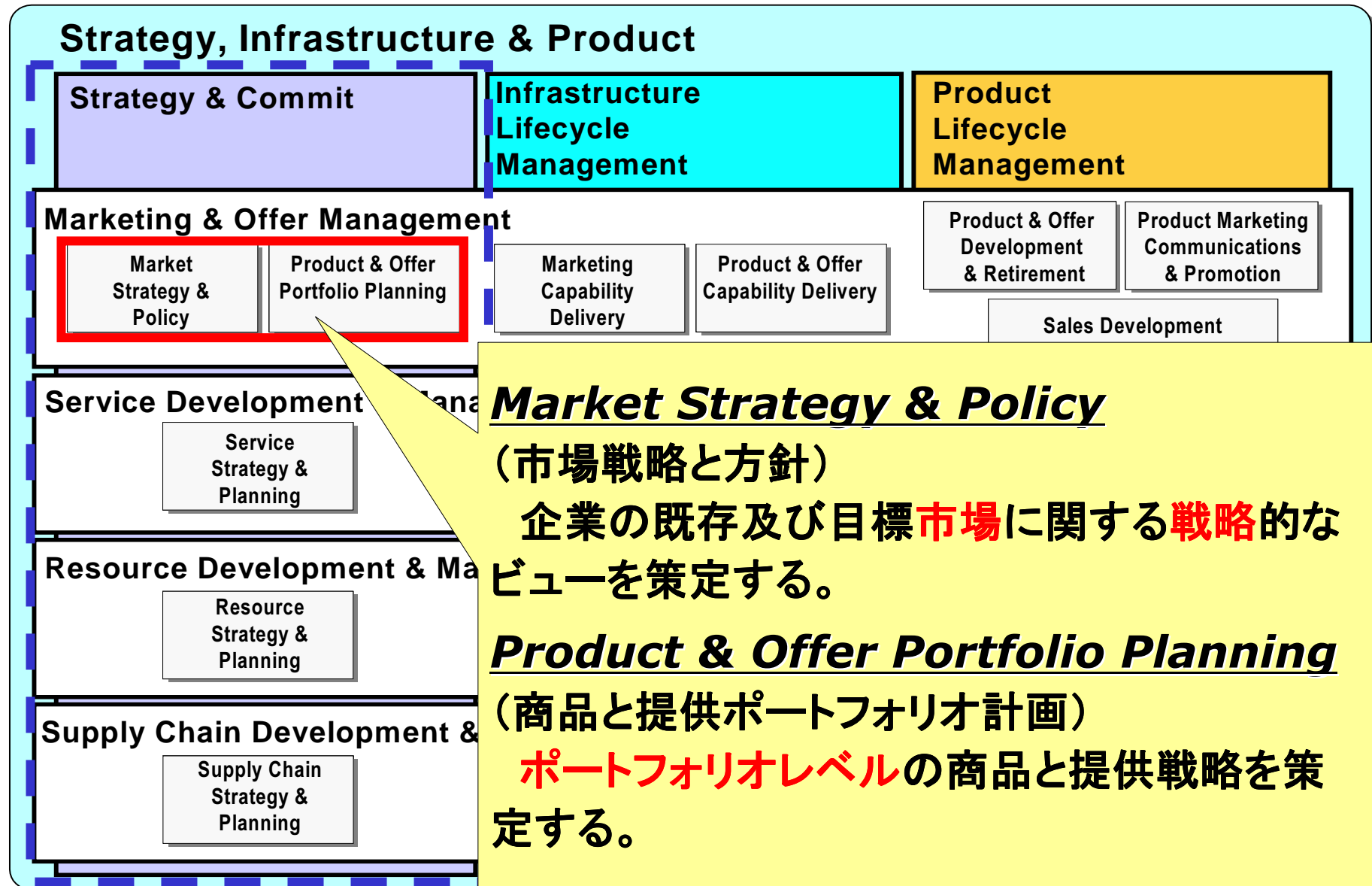
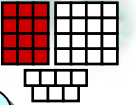
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



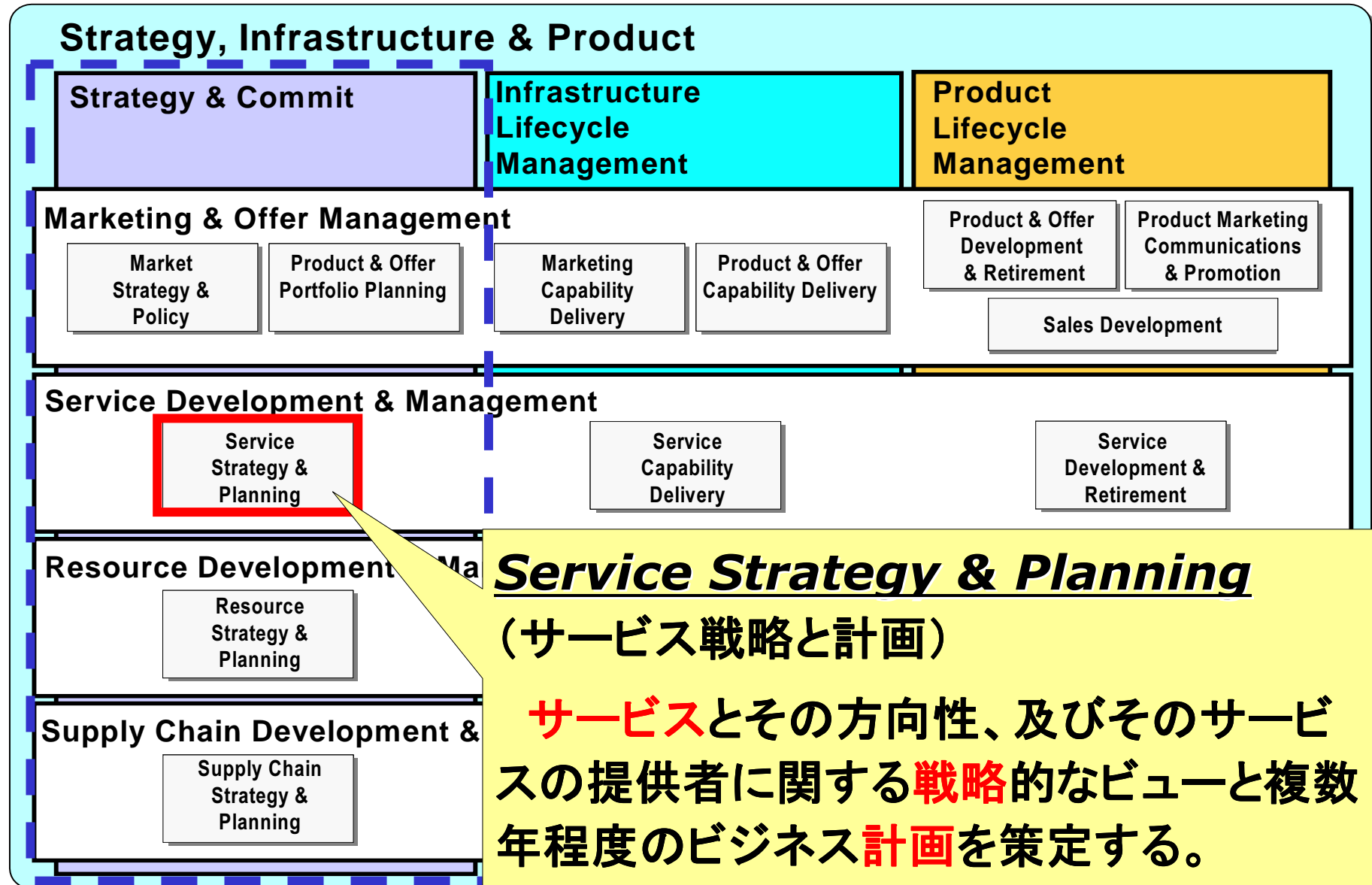
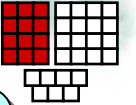
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



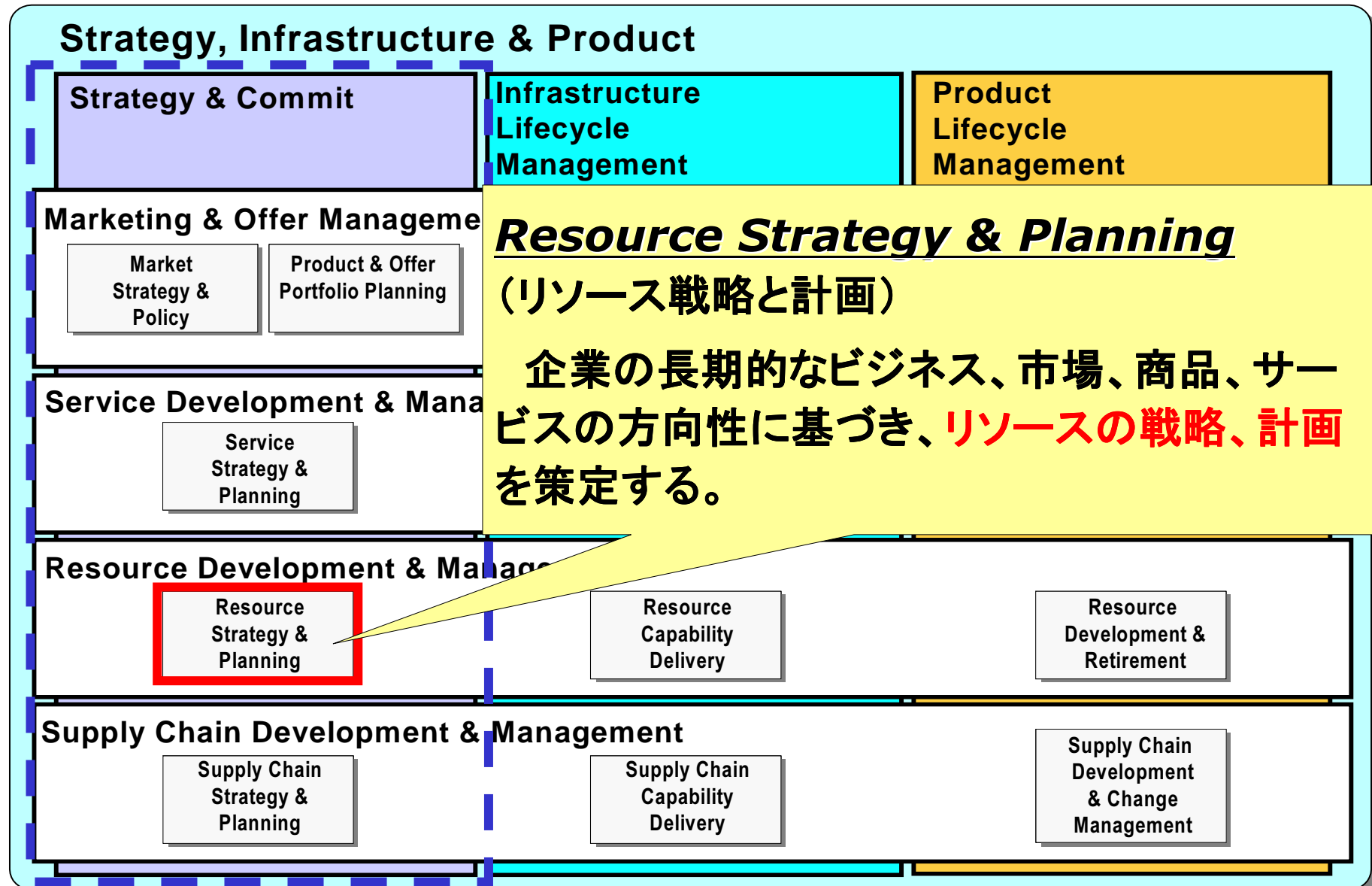
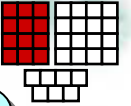
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



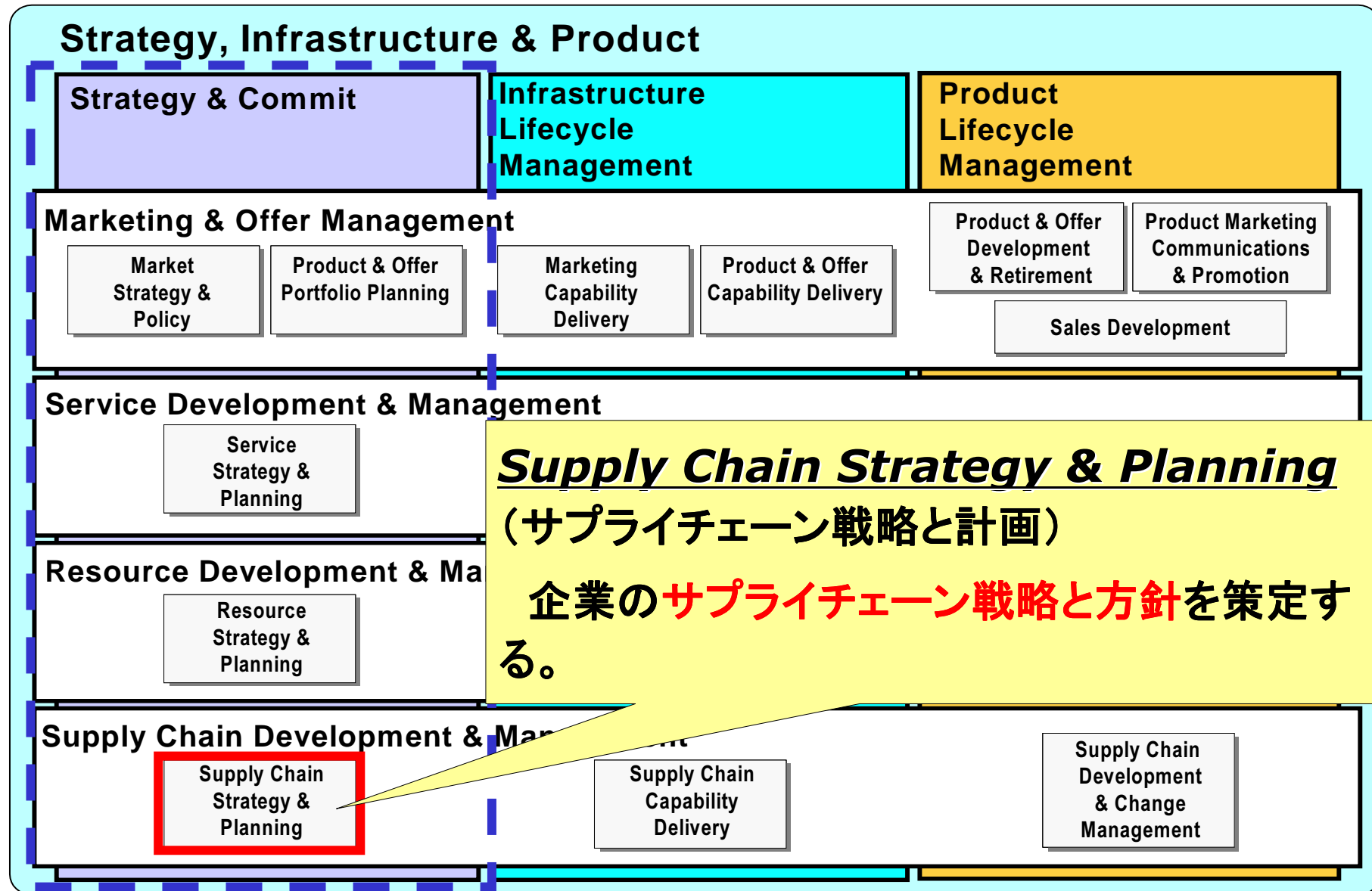
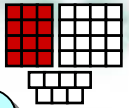
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



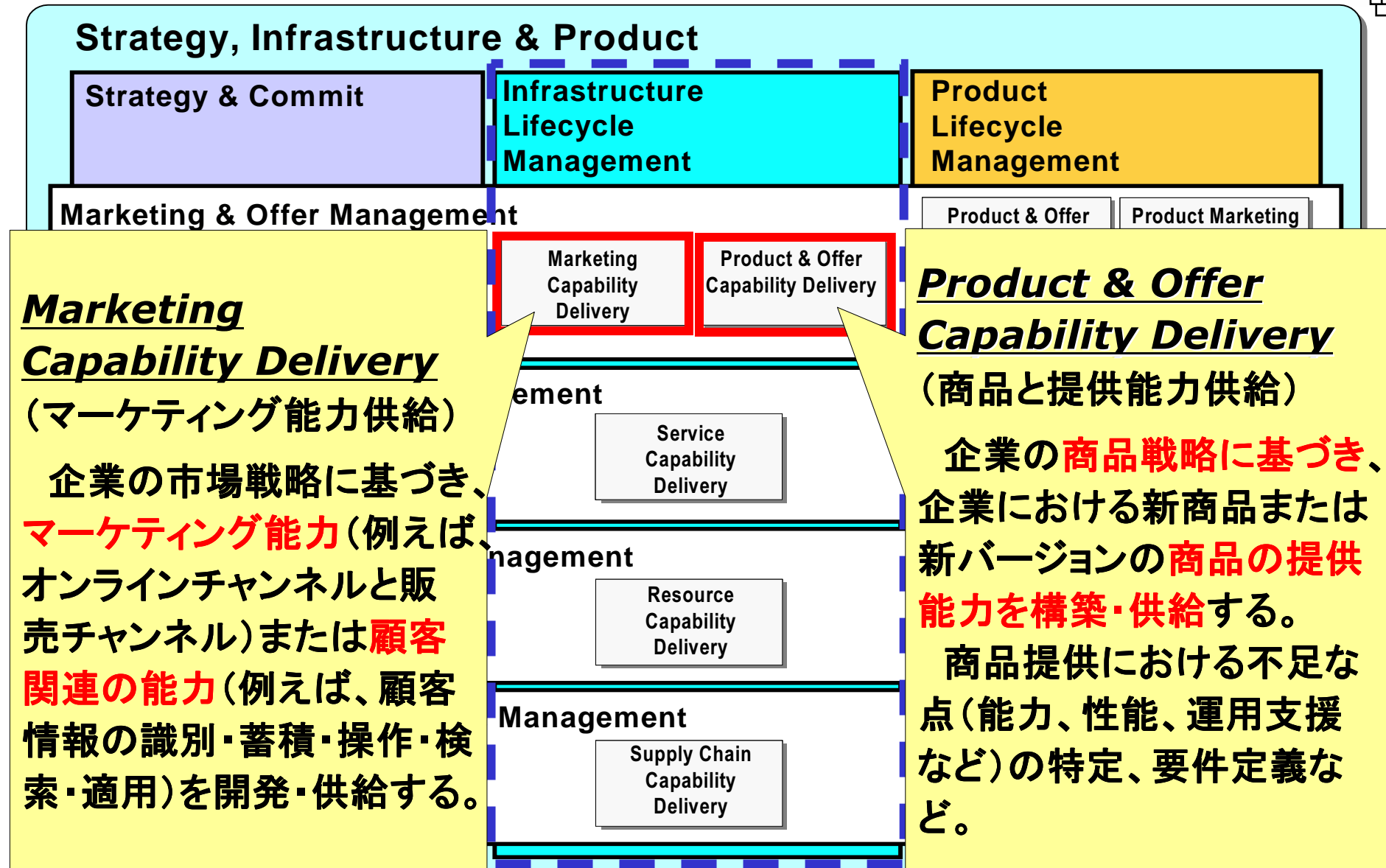
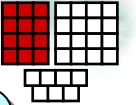
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



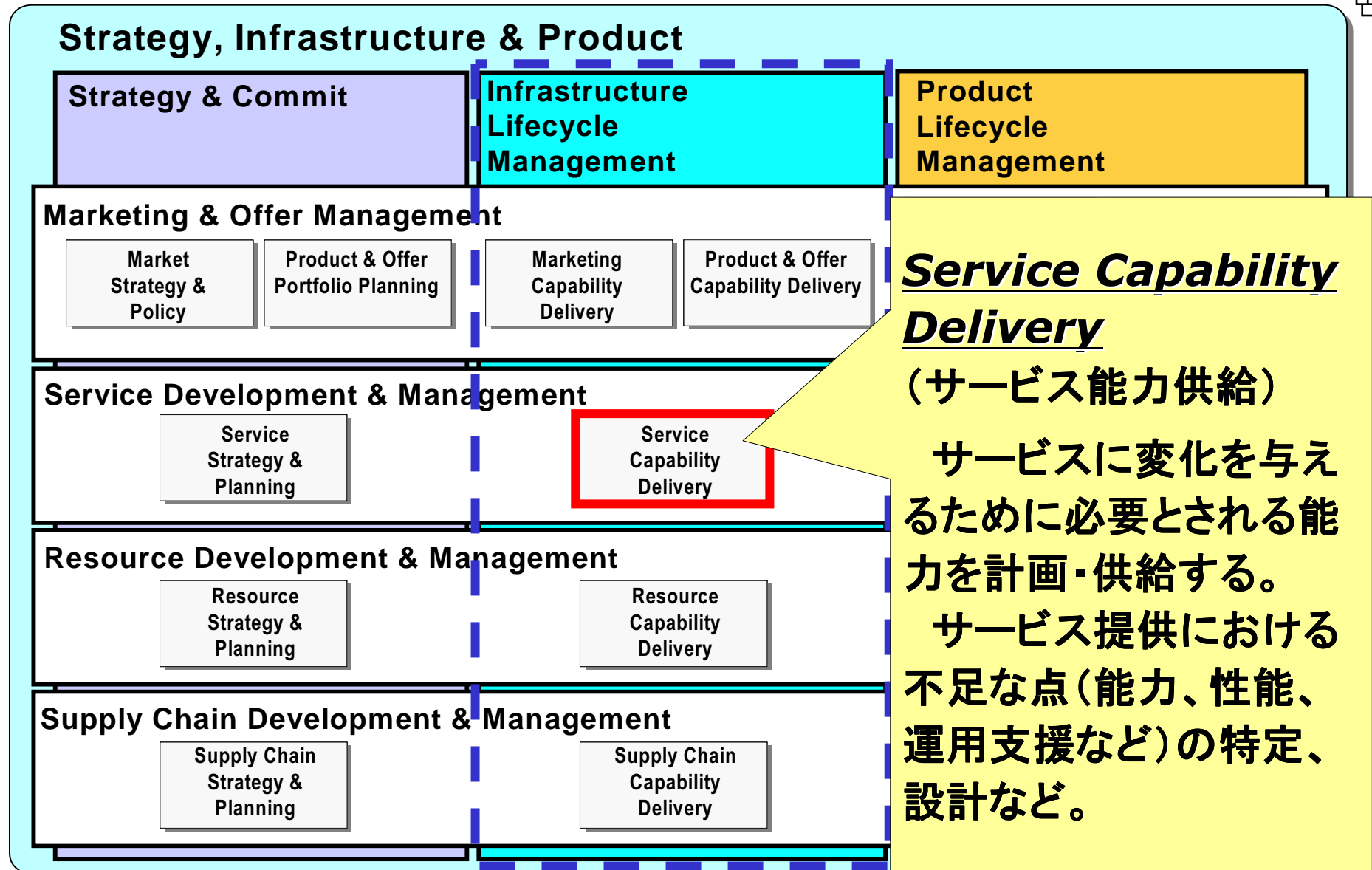
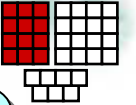
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



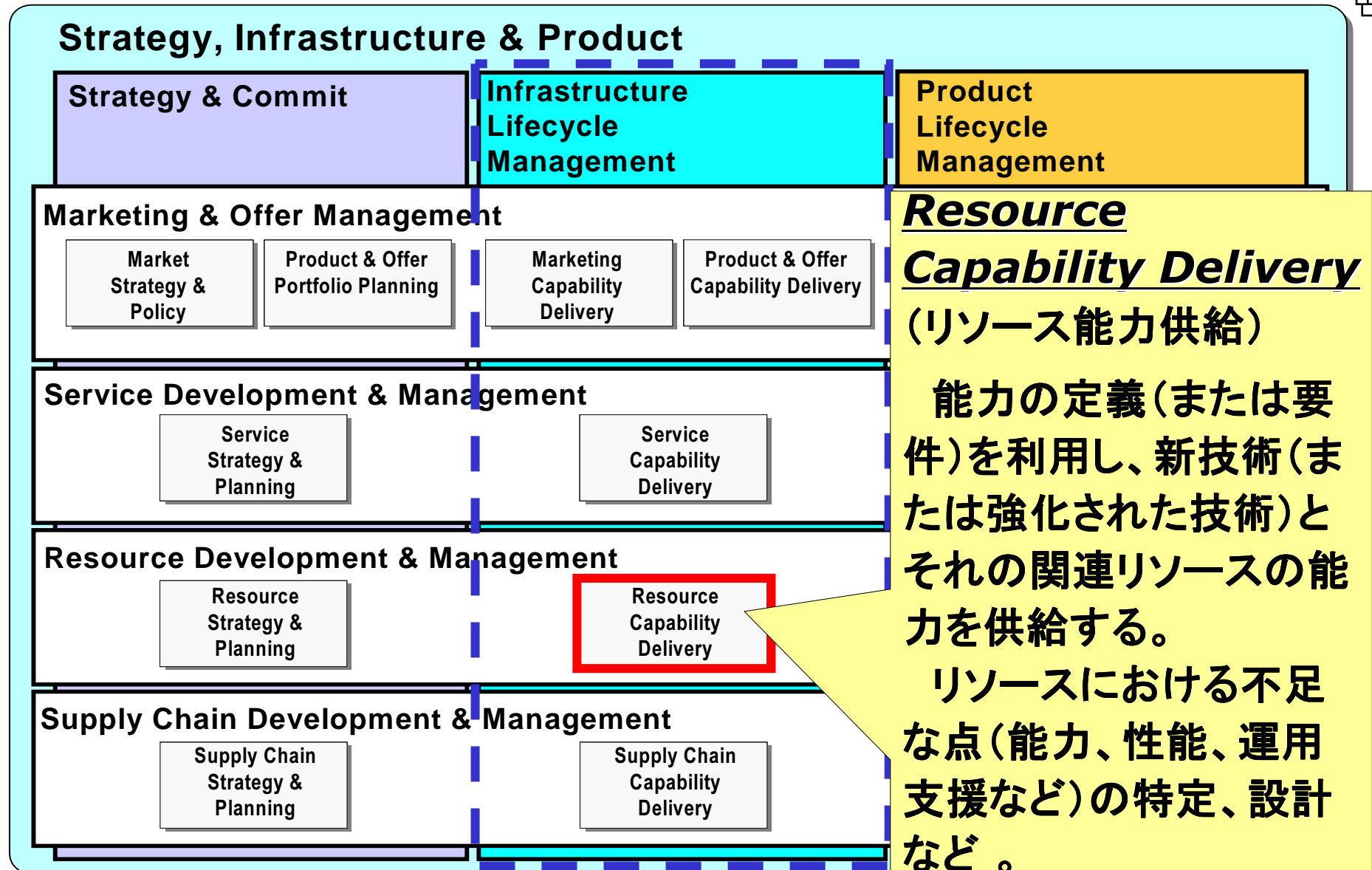
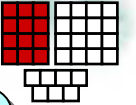
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



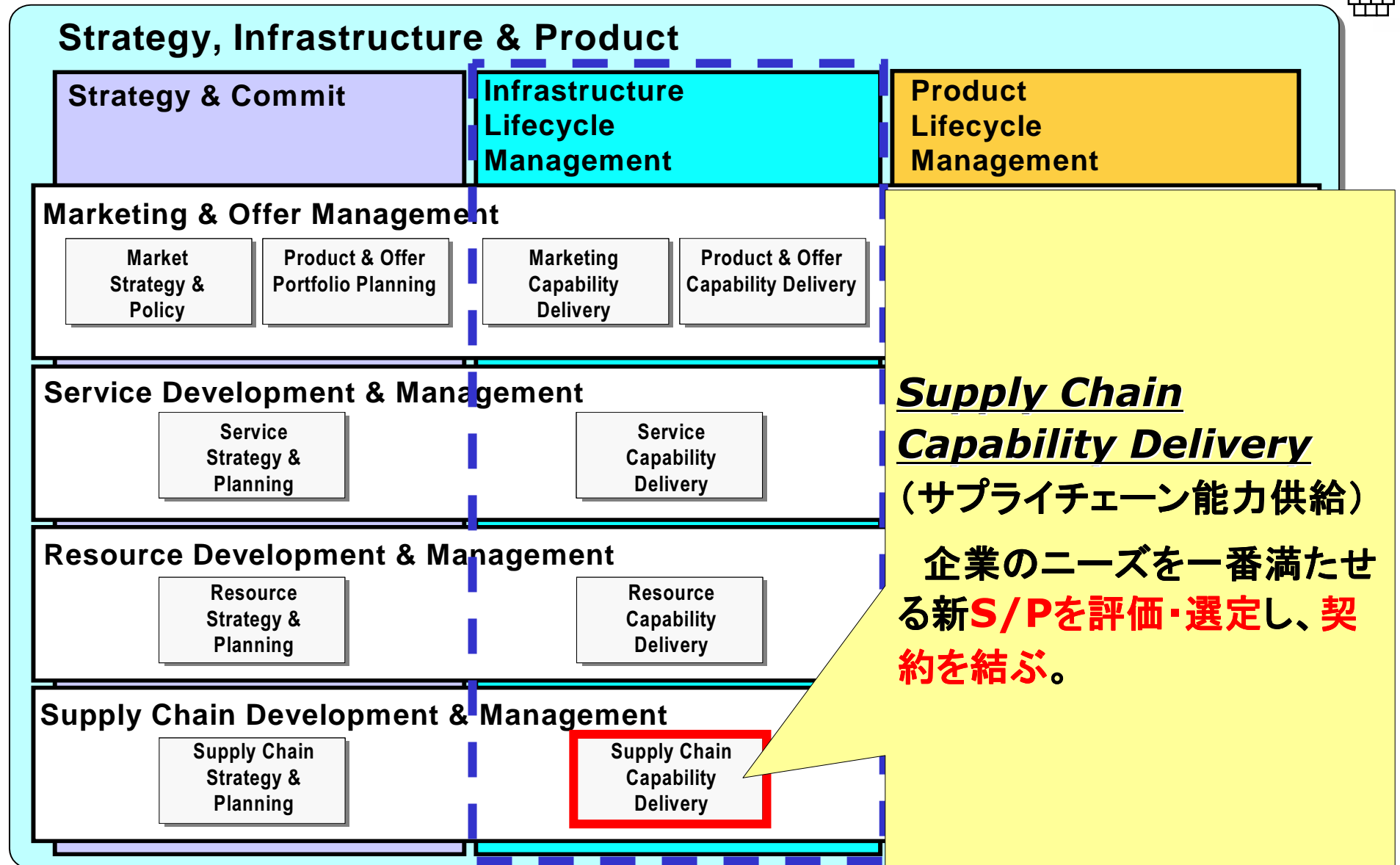
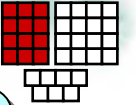
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



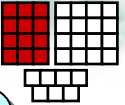
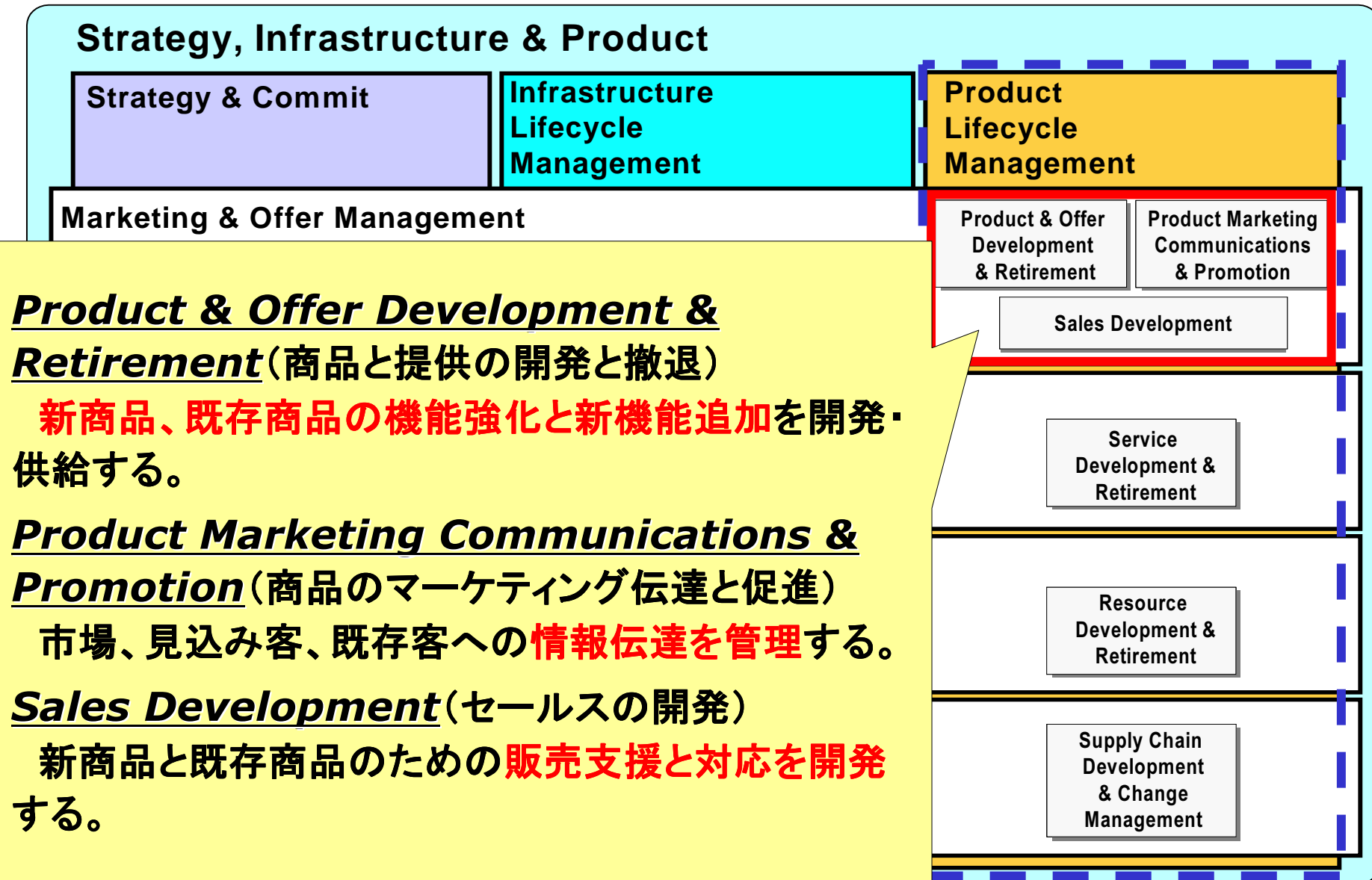
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



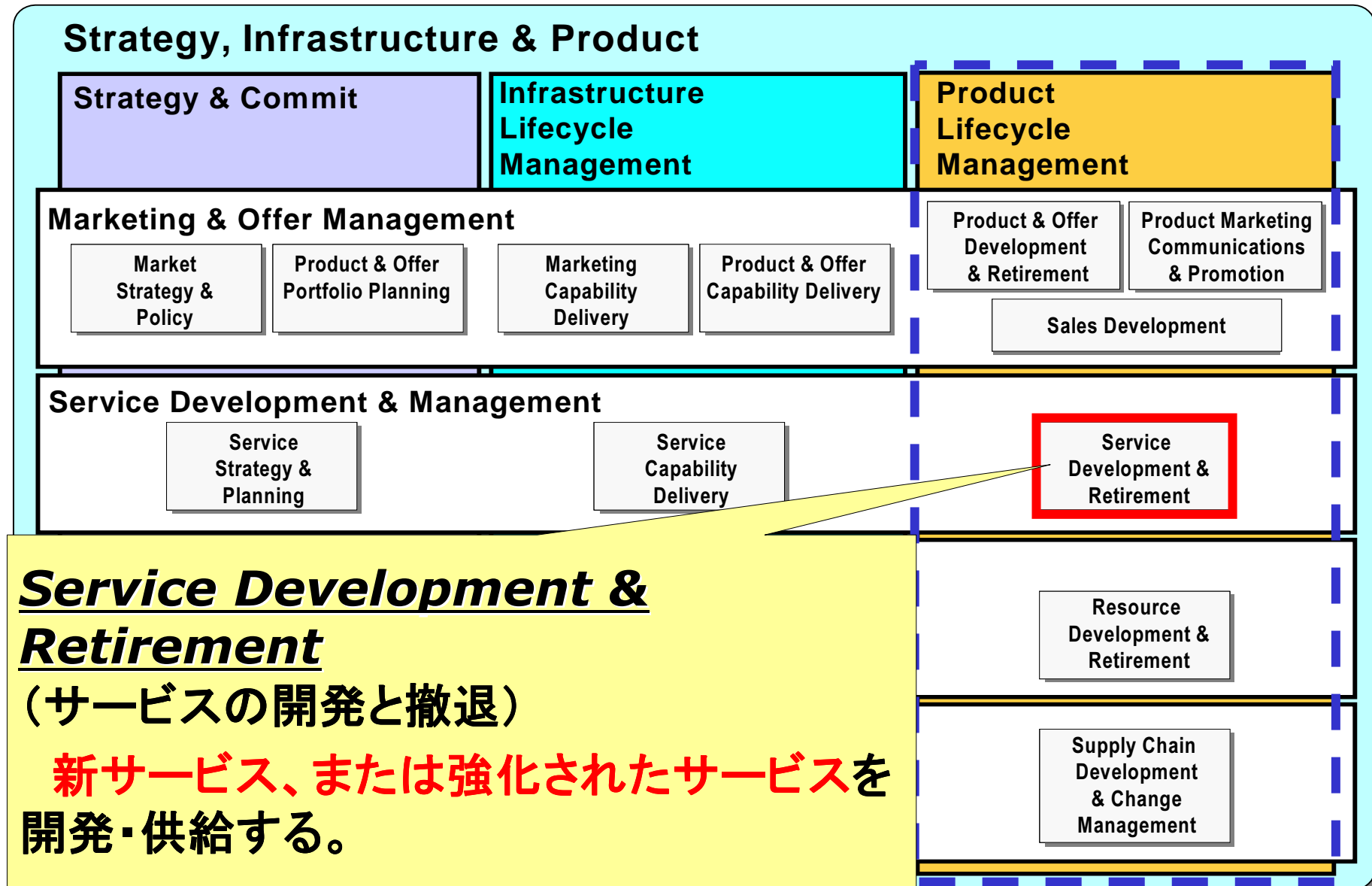
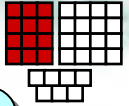
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



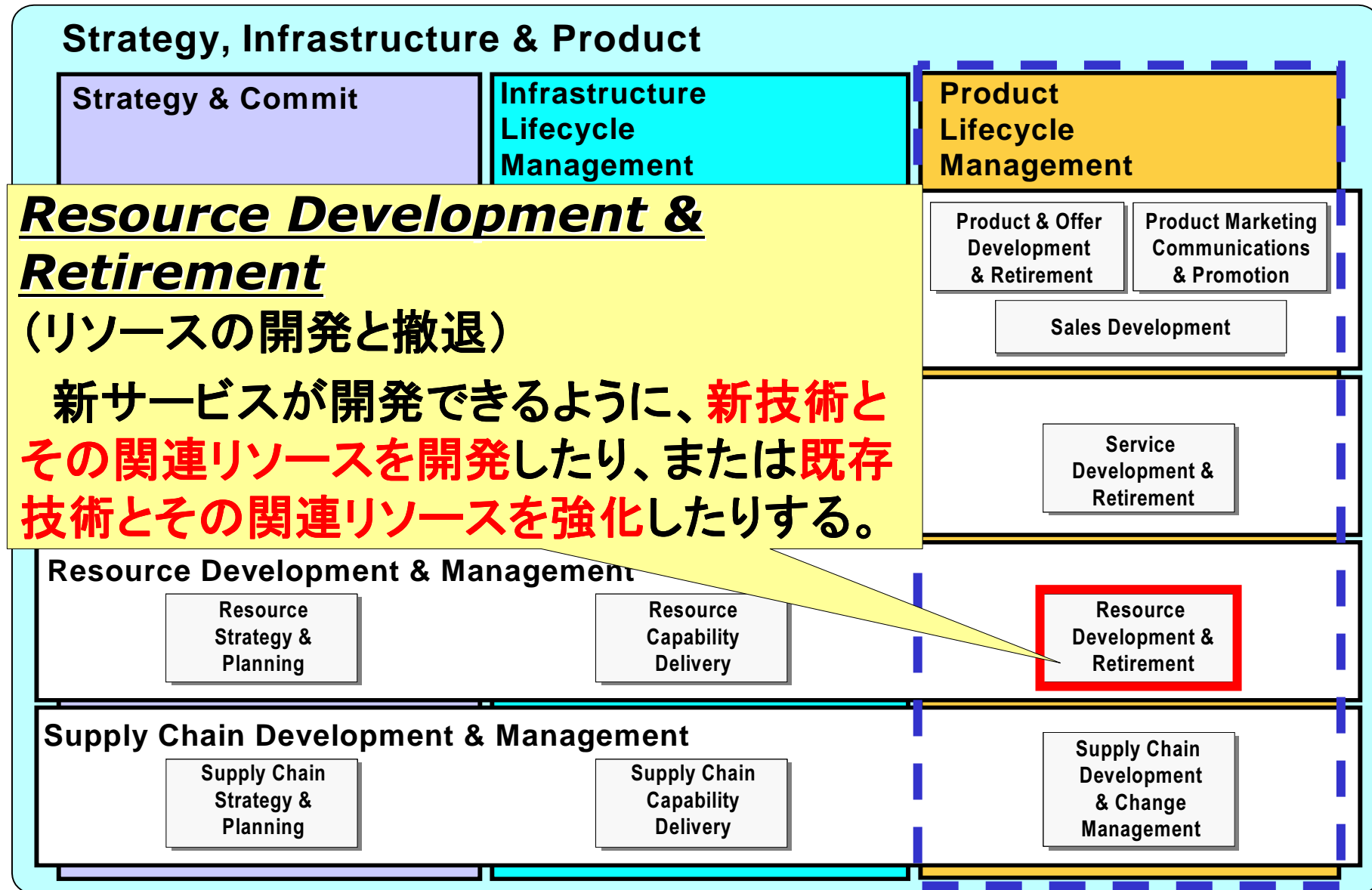
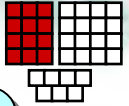
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



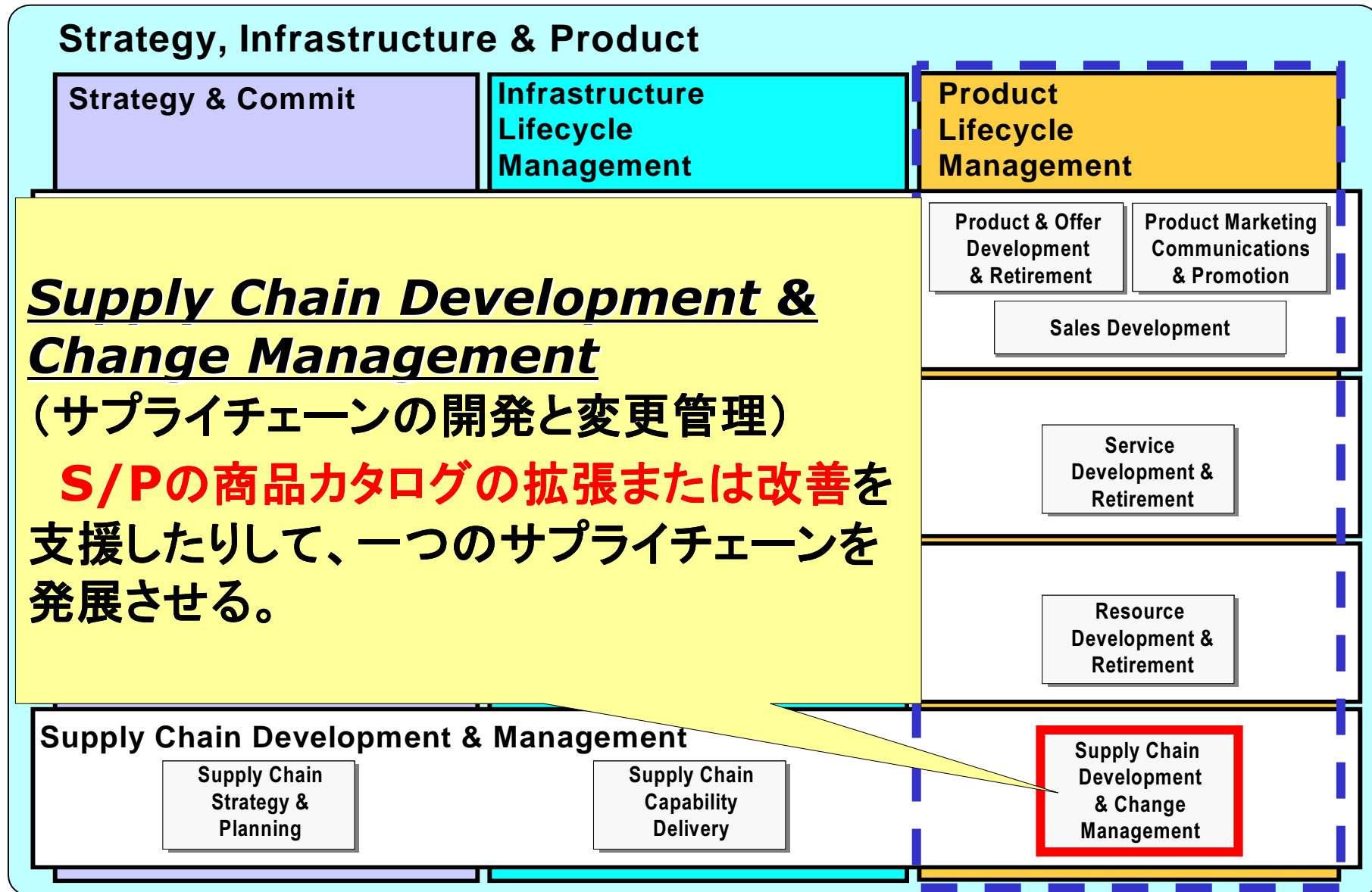
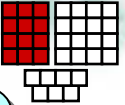
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



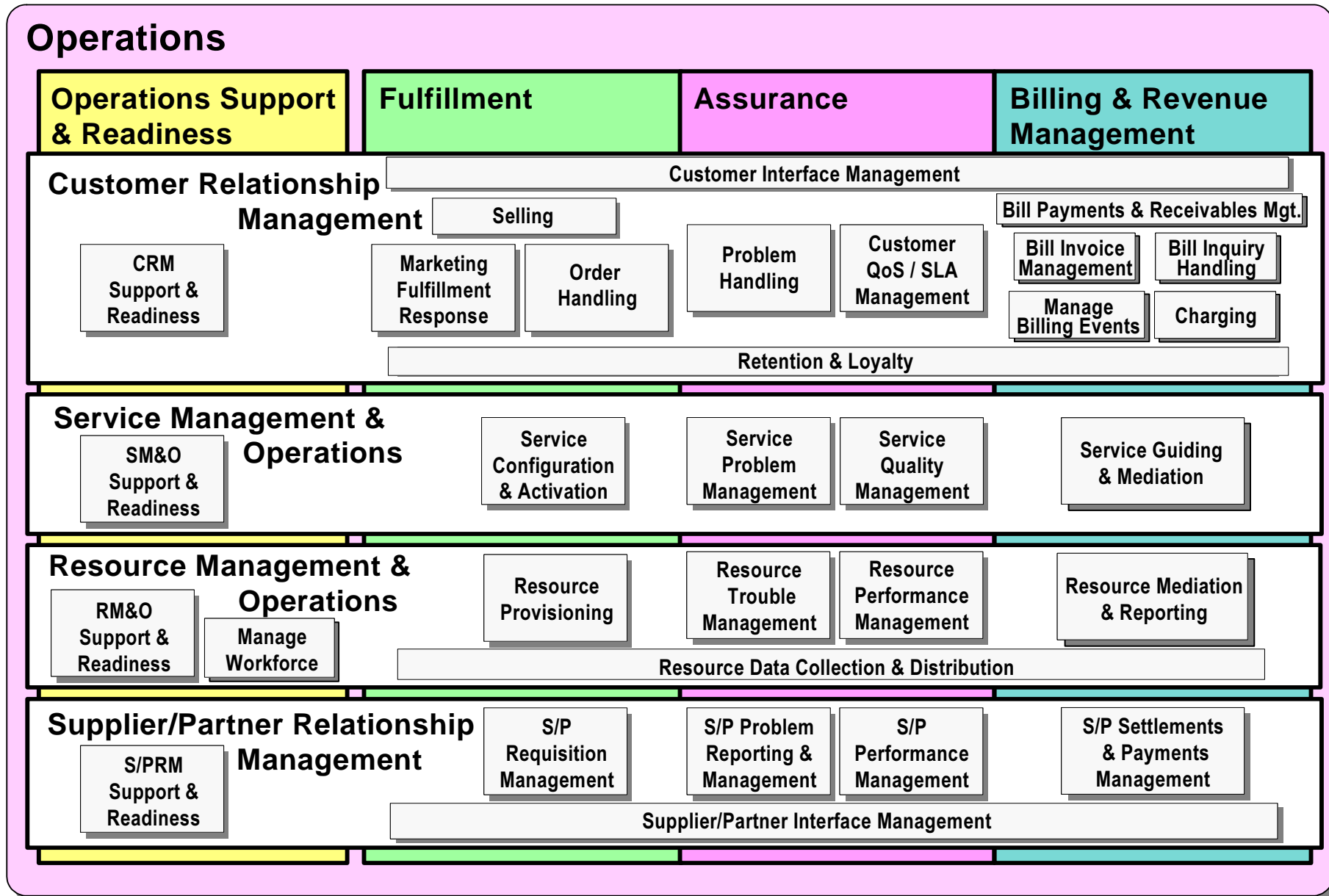
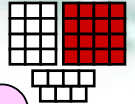
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



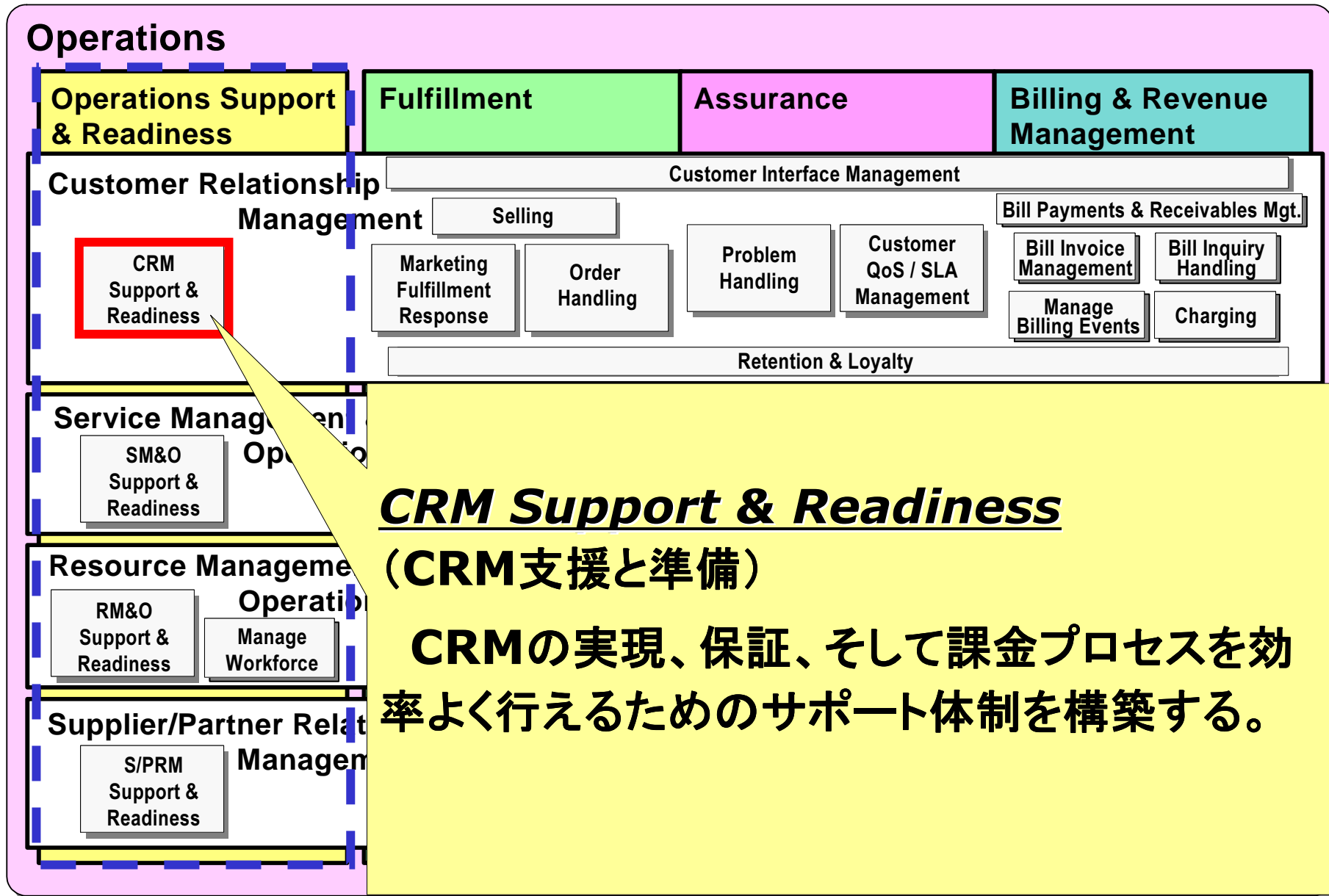
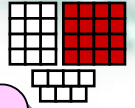
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



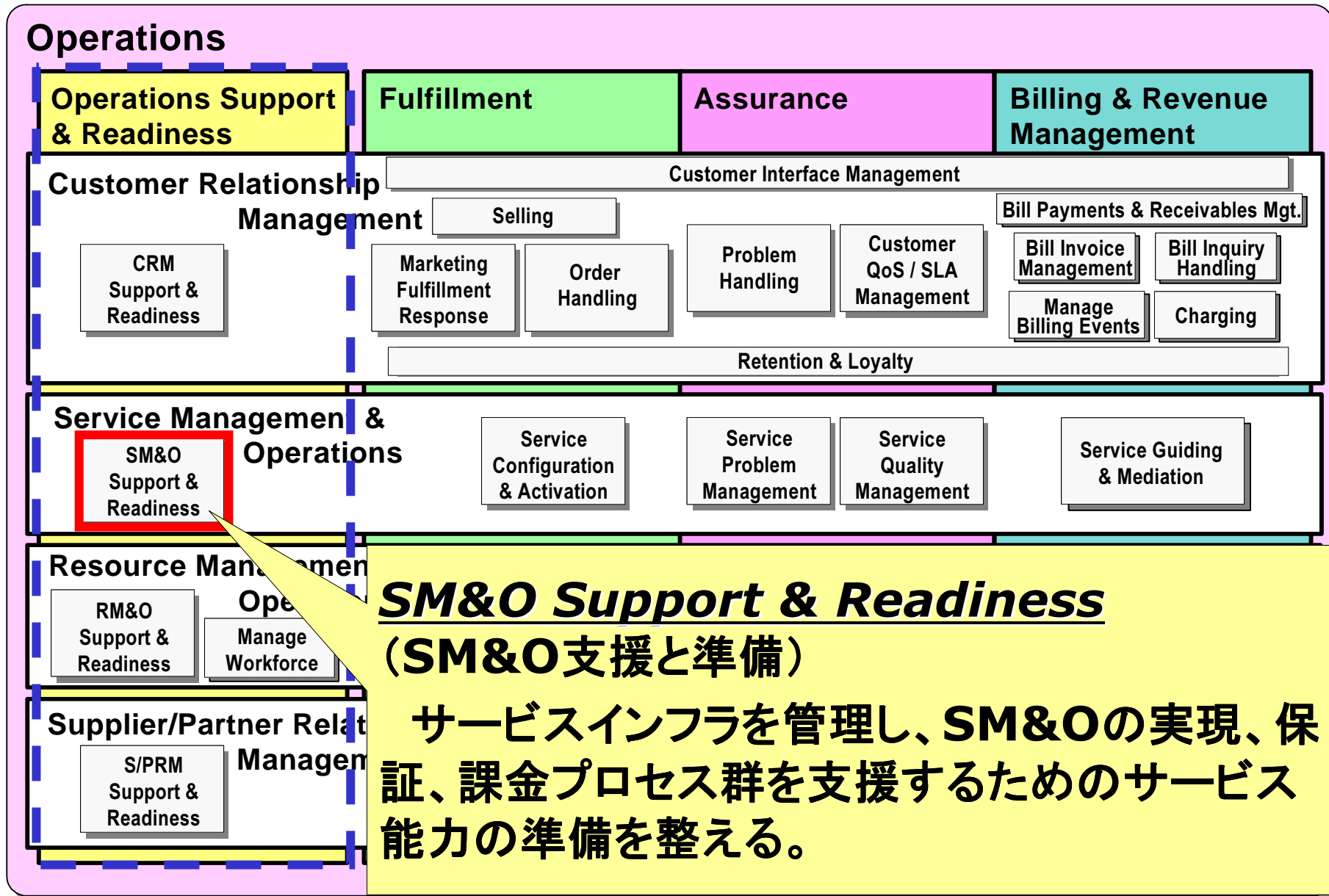
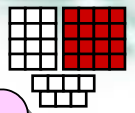
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス

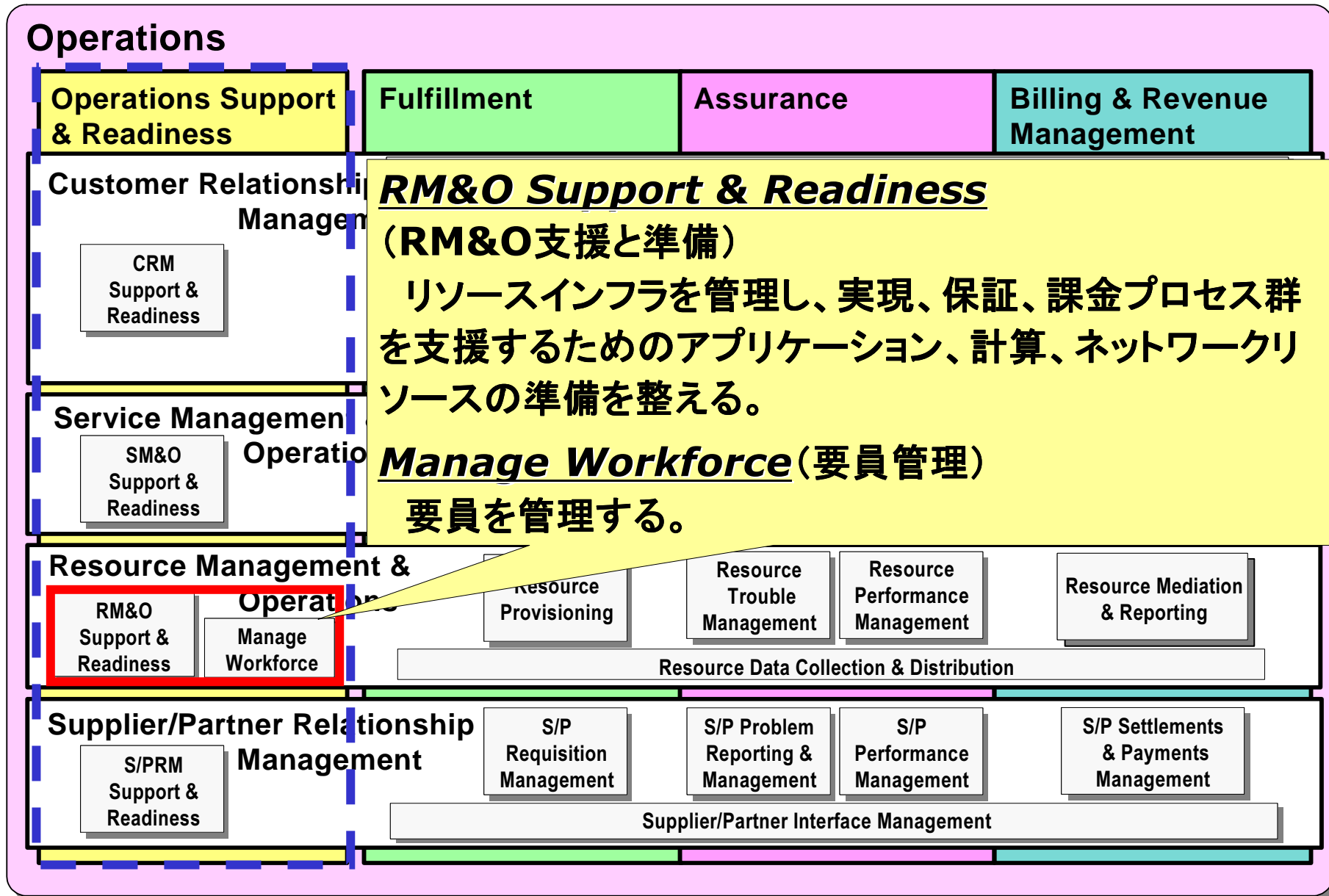
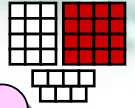


SM&O Support & Readiness (SM&O支援と準備)

サービスインフラを管理し、SM&Oの実現、保証、課金プロセス群を支援するためのサービス能力の準備を整える。

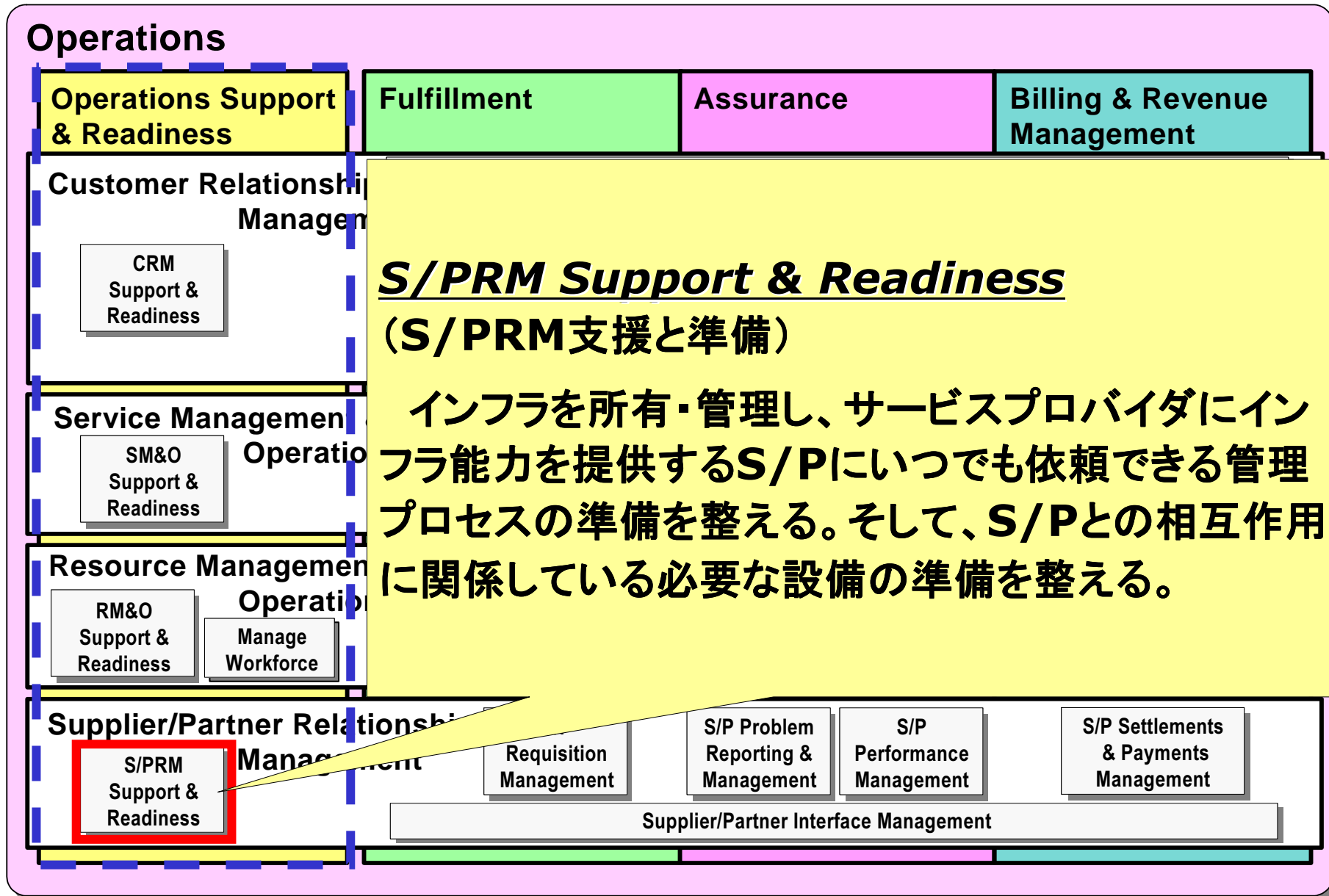
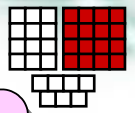
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



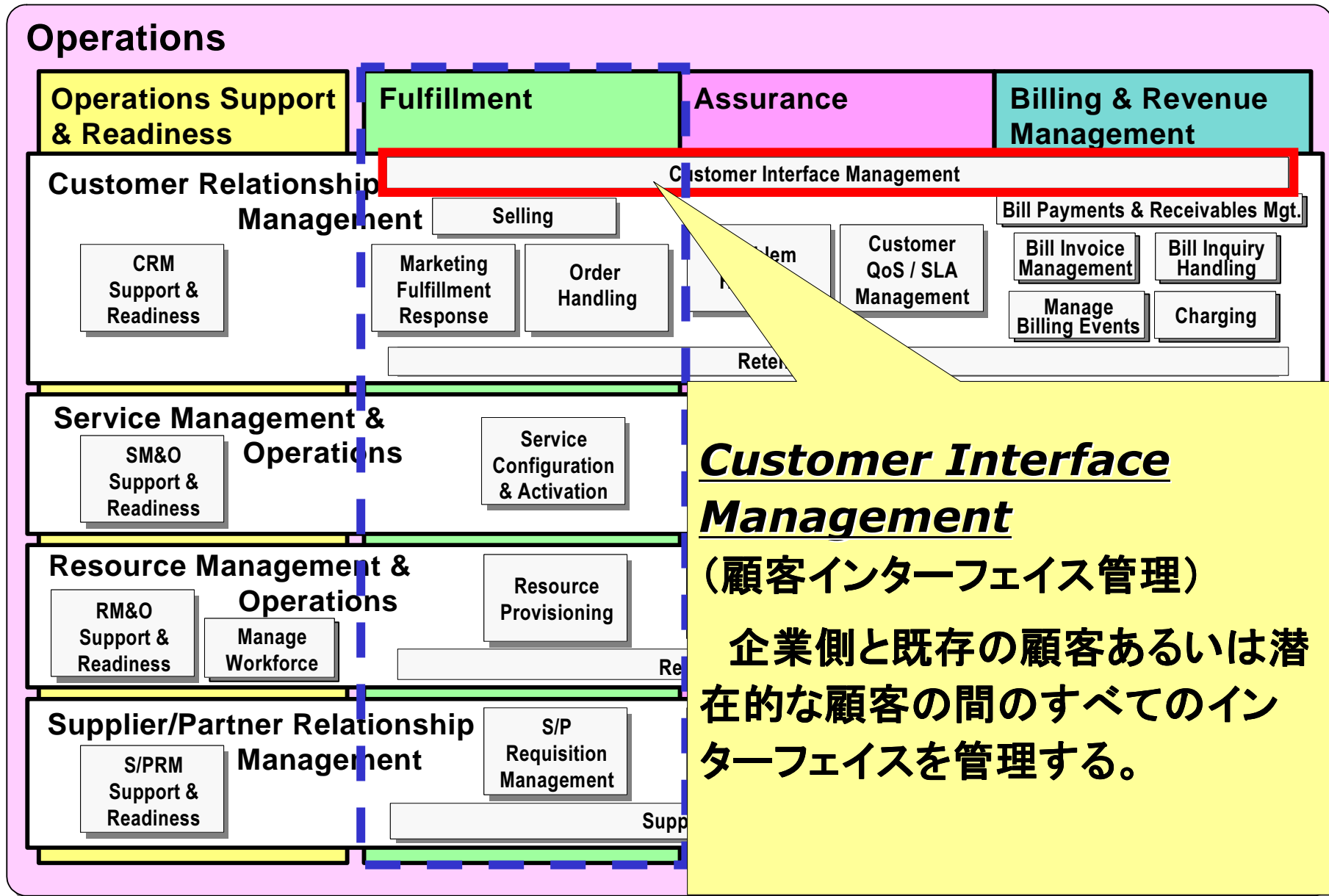
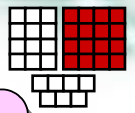
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



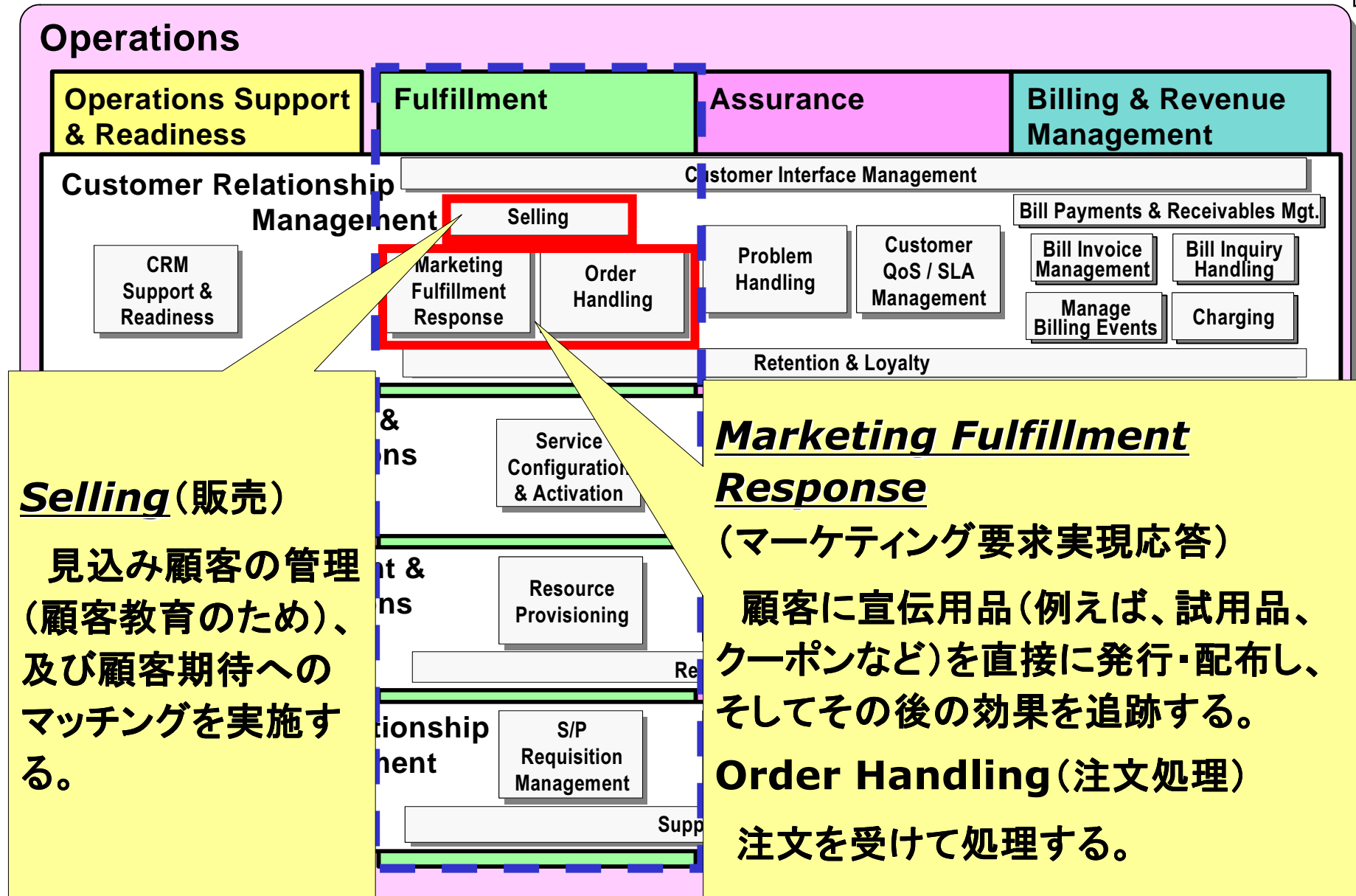
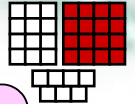
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



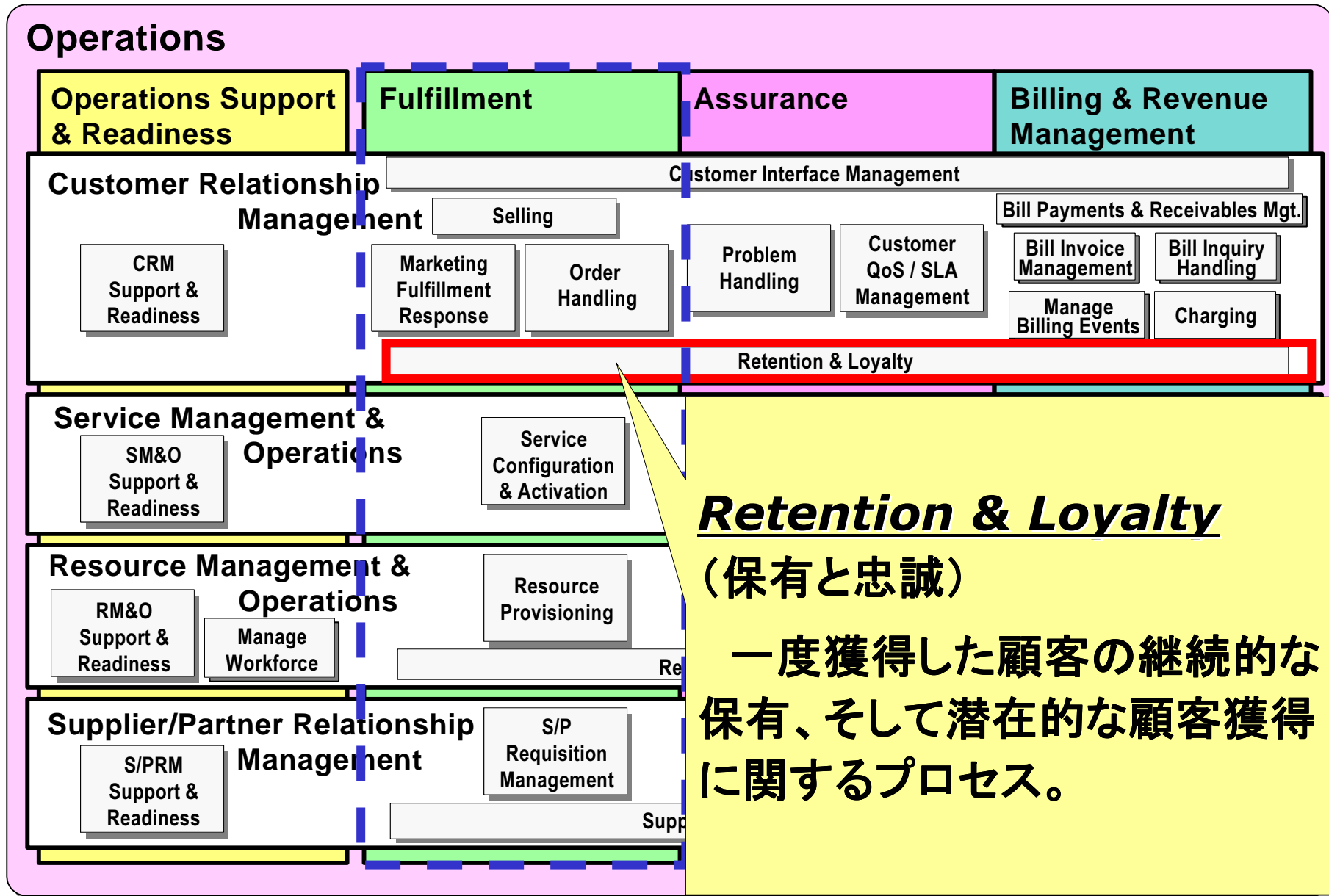
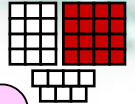
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



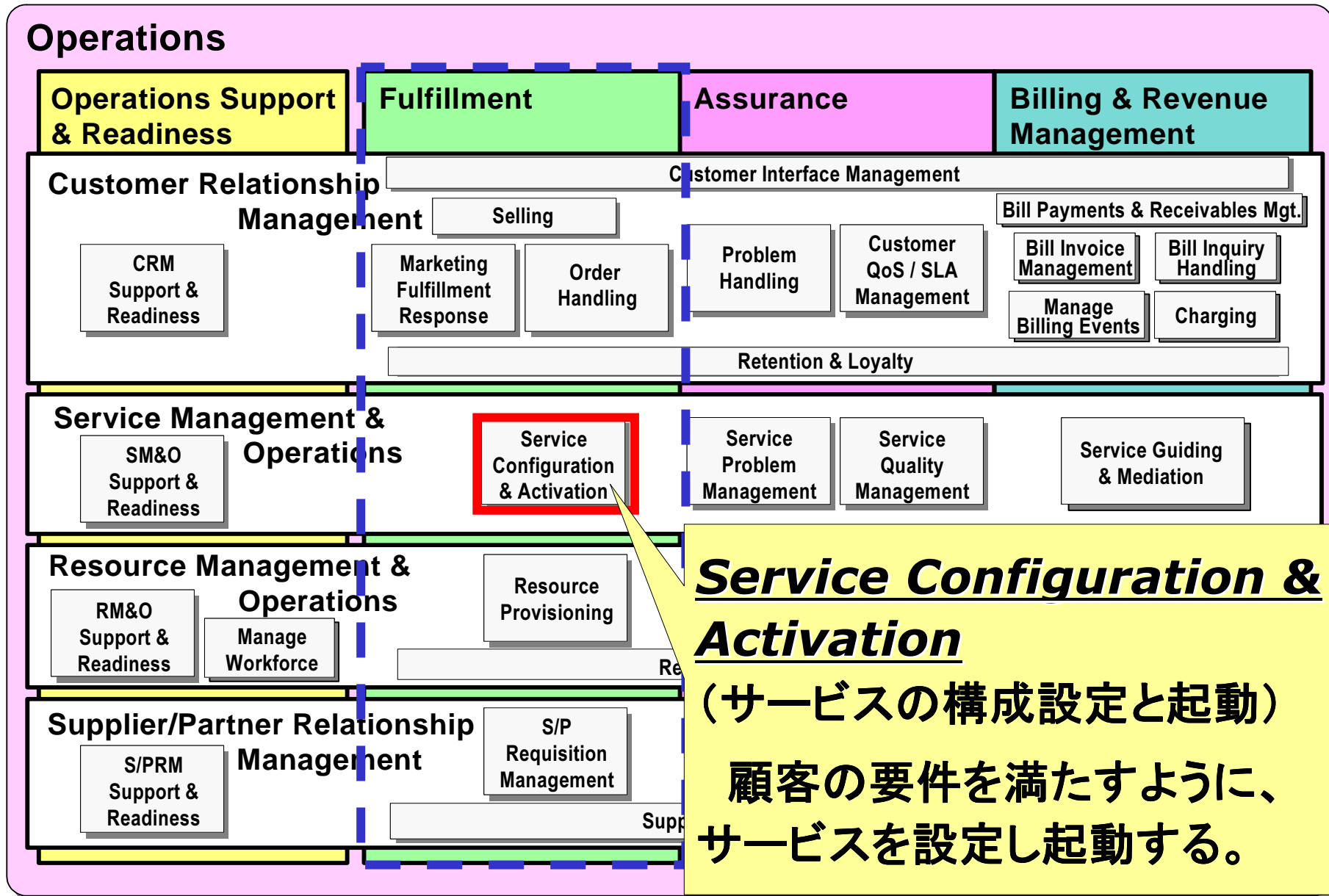
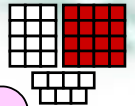
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



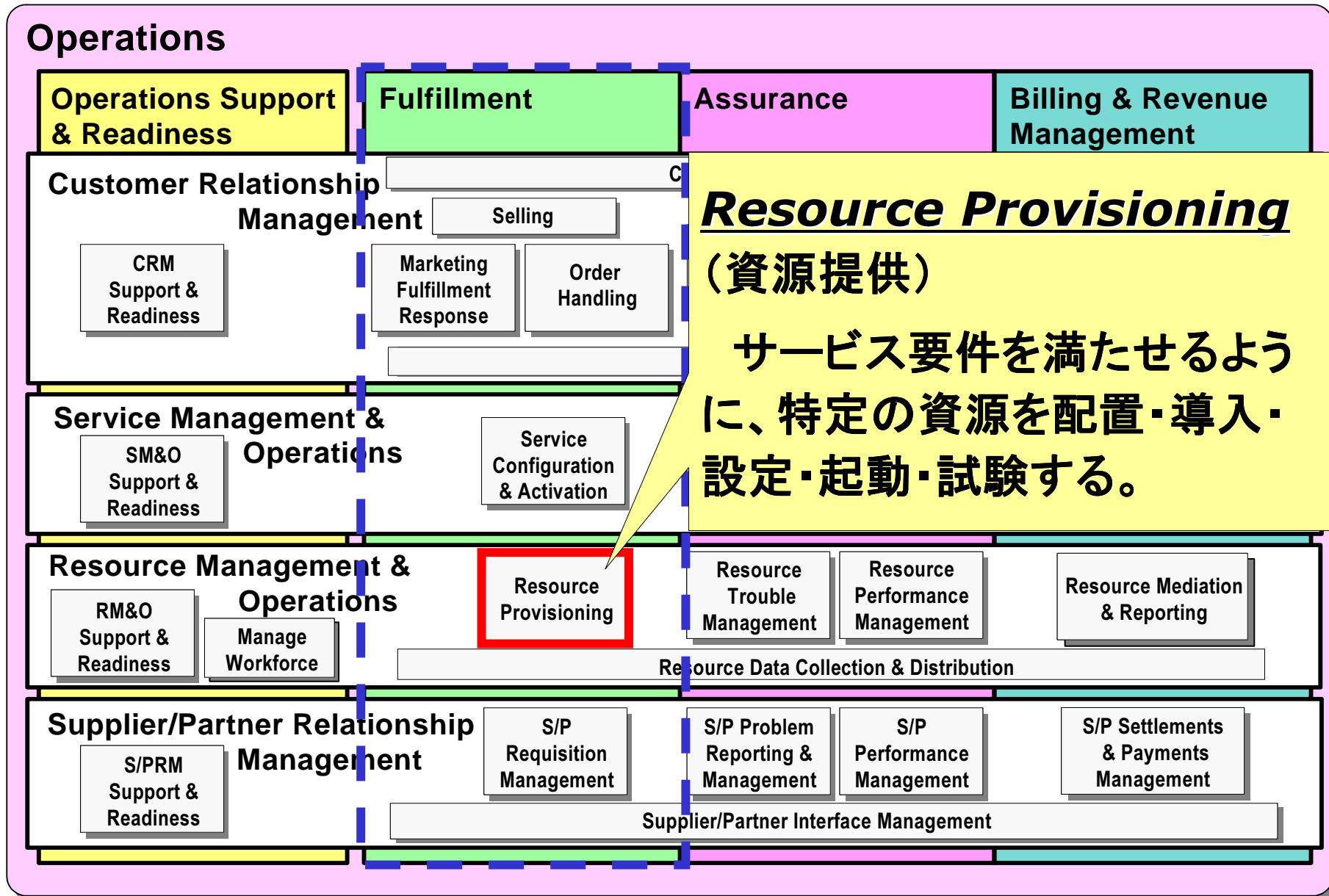
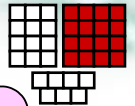
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



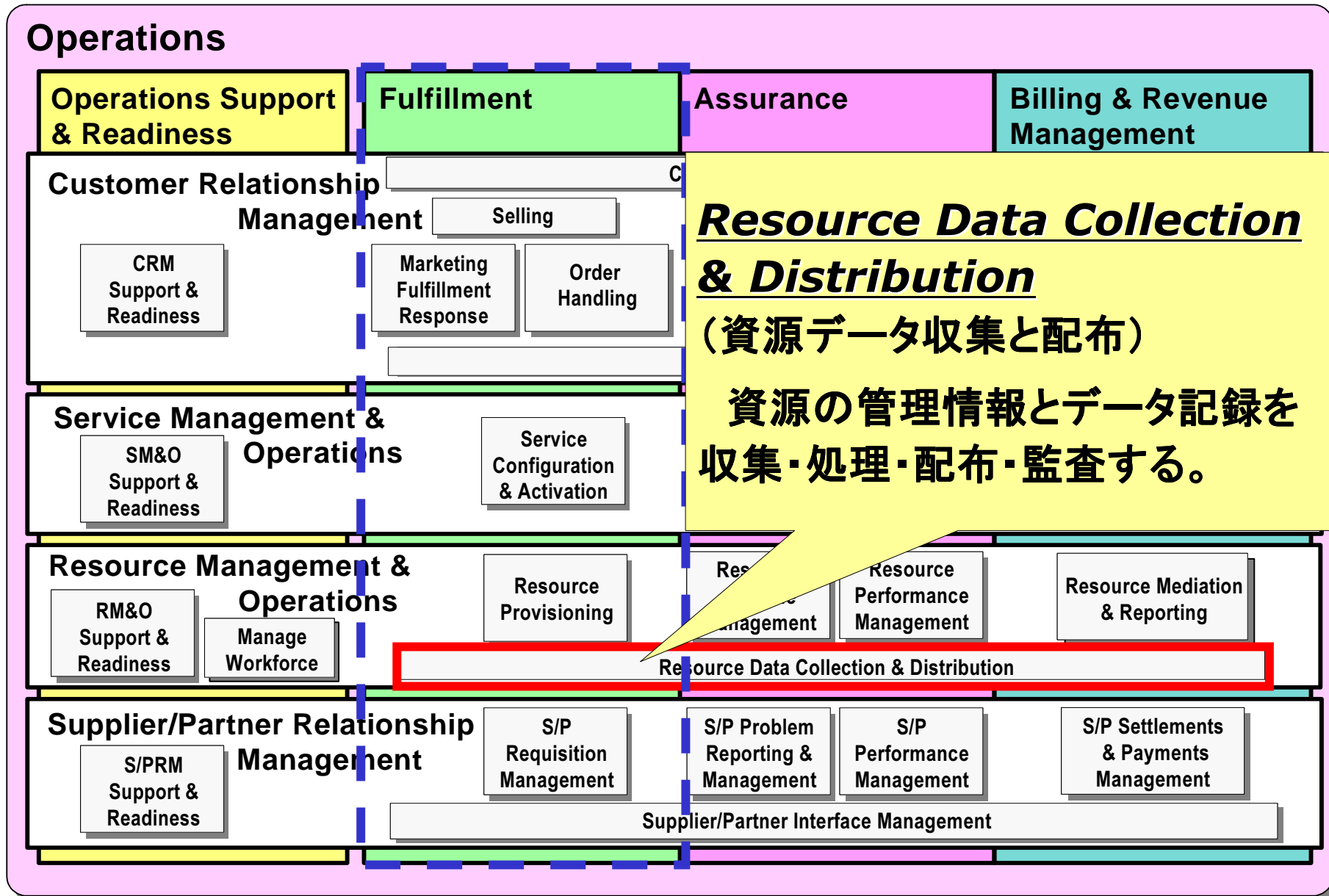
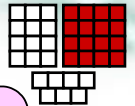
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



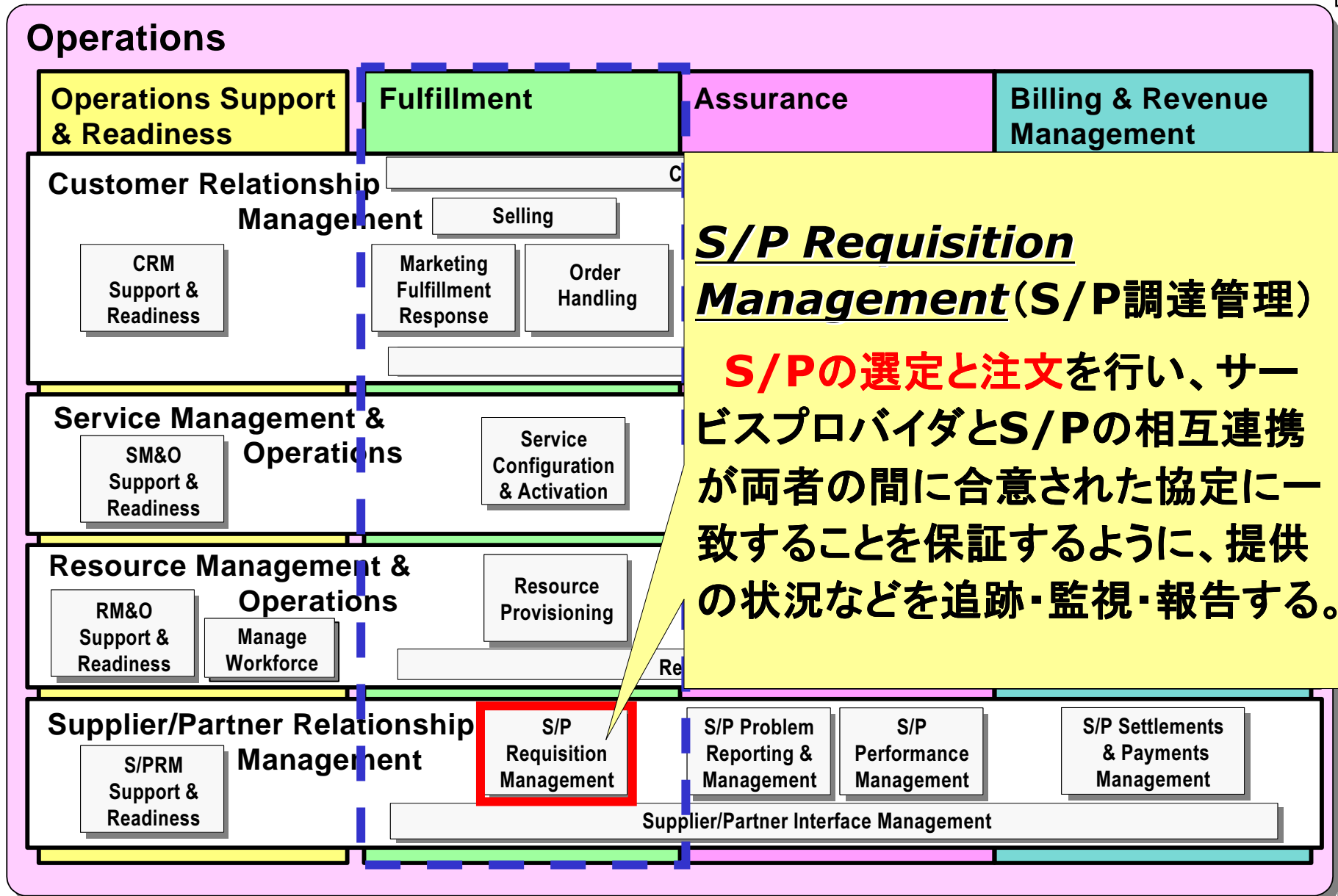
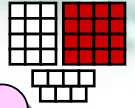
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



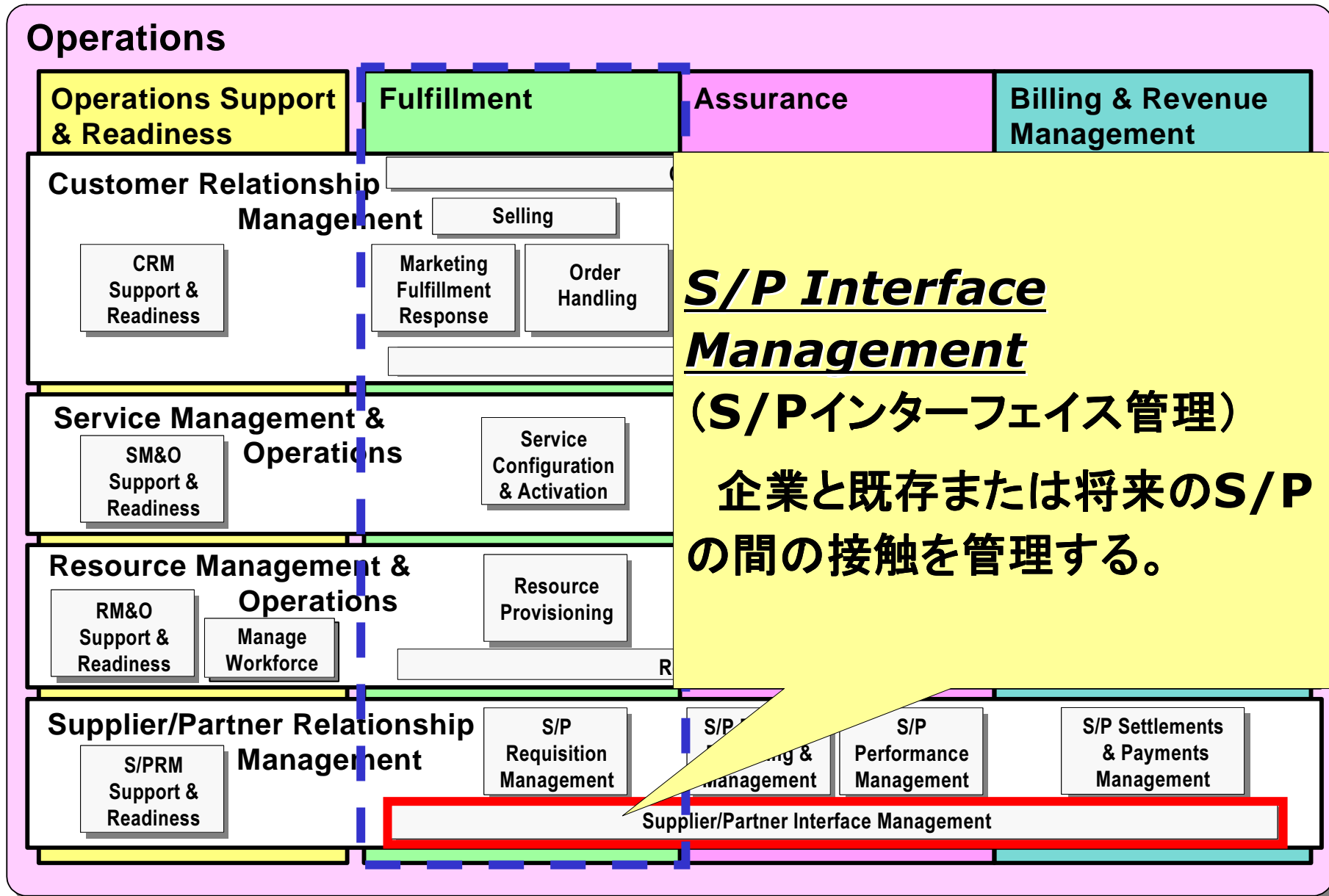
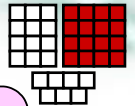
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



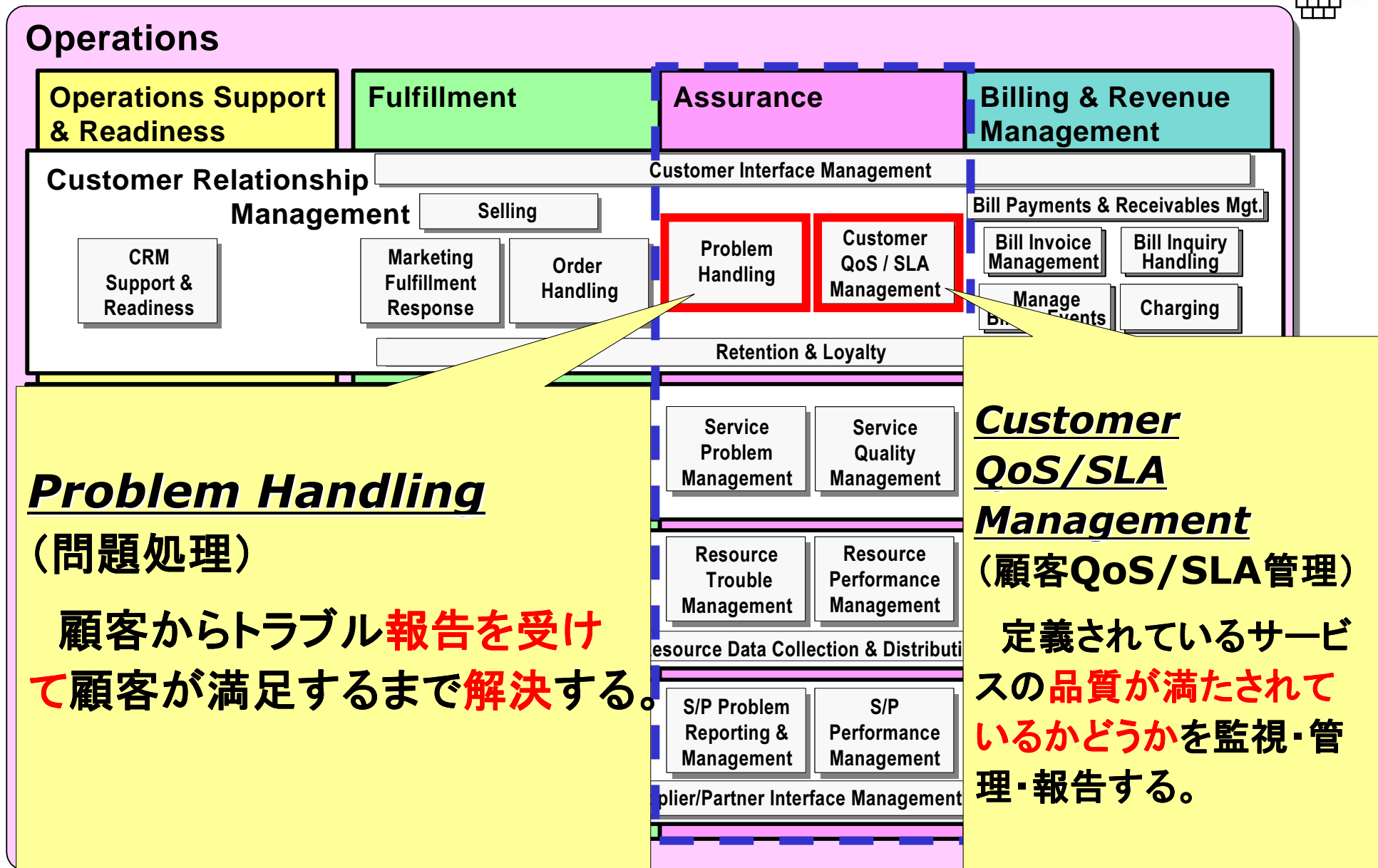
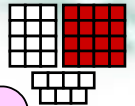
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



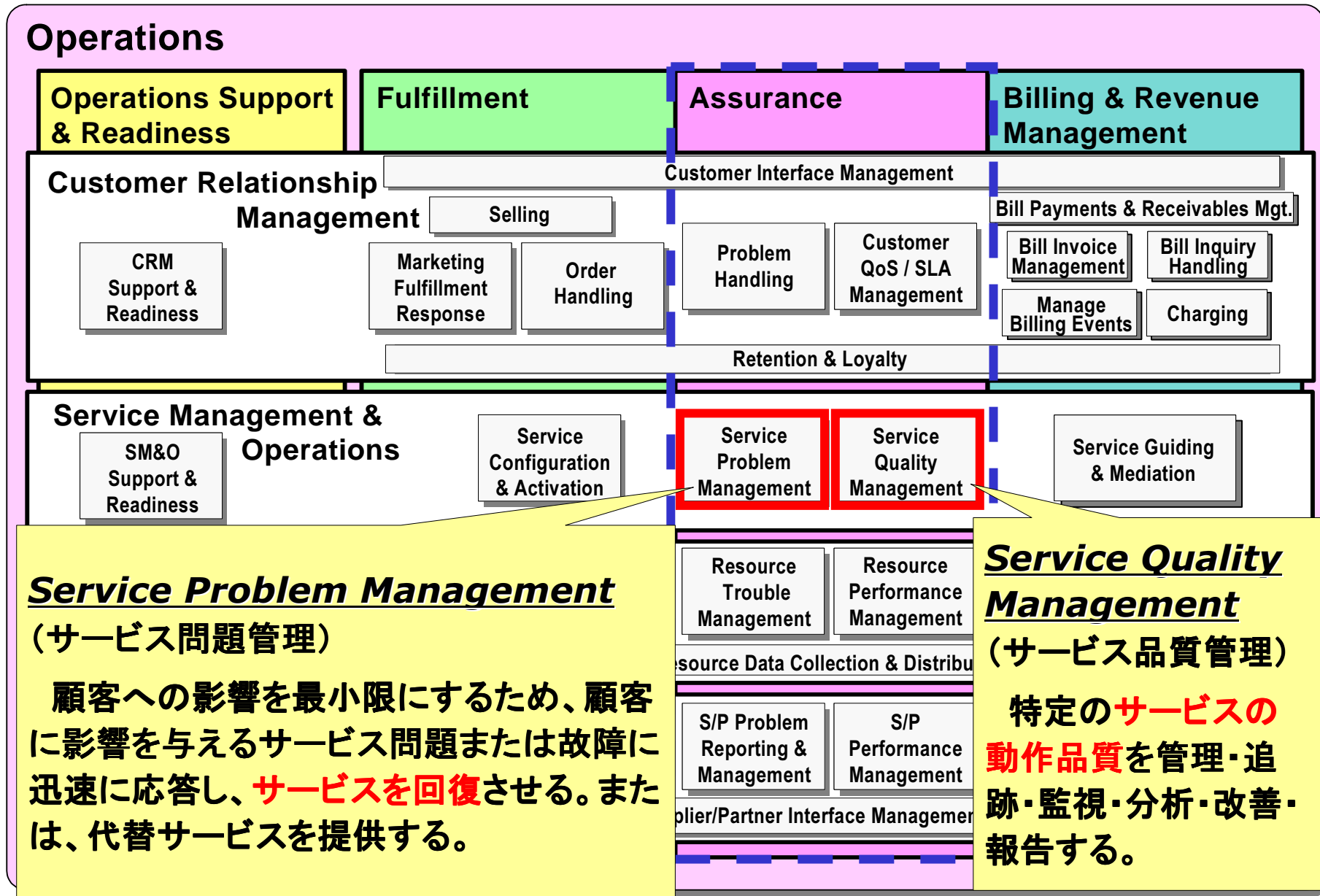
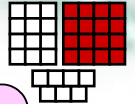
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



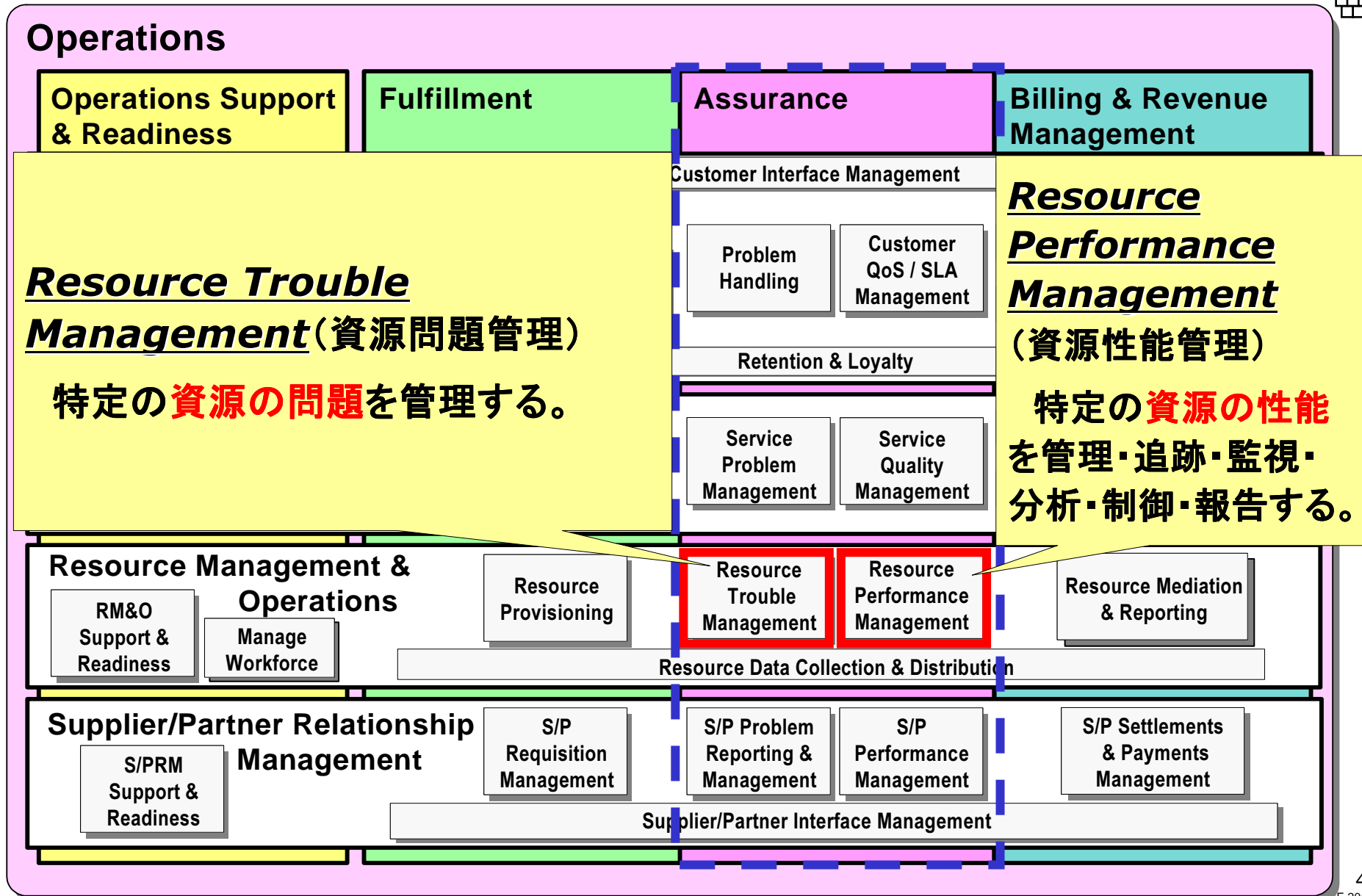
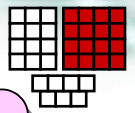
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



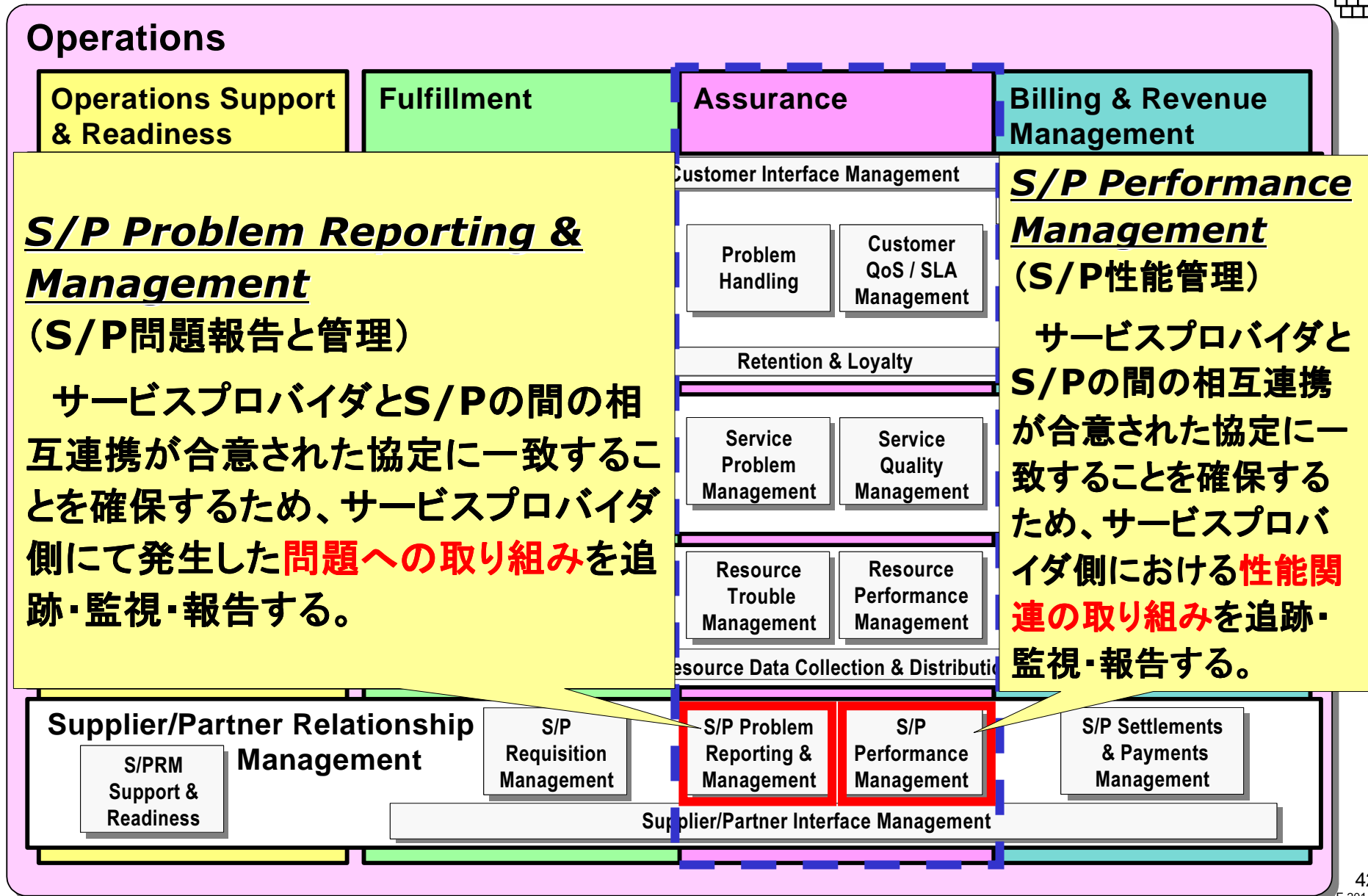
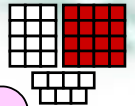
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



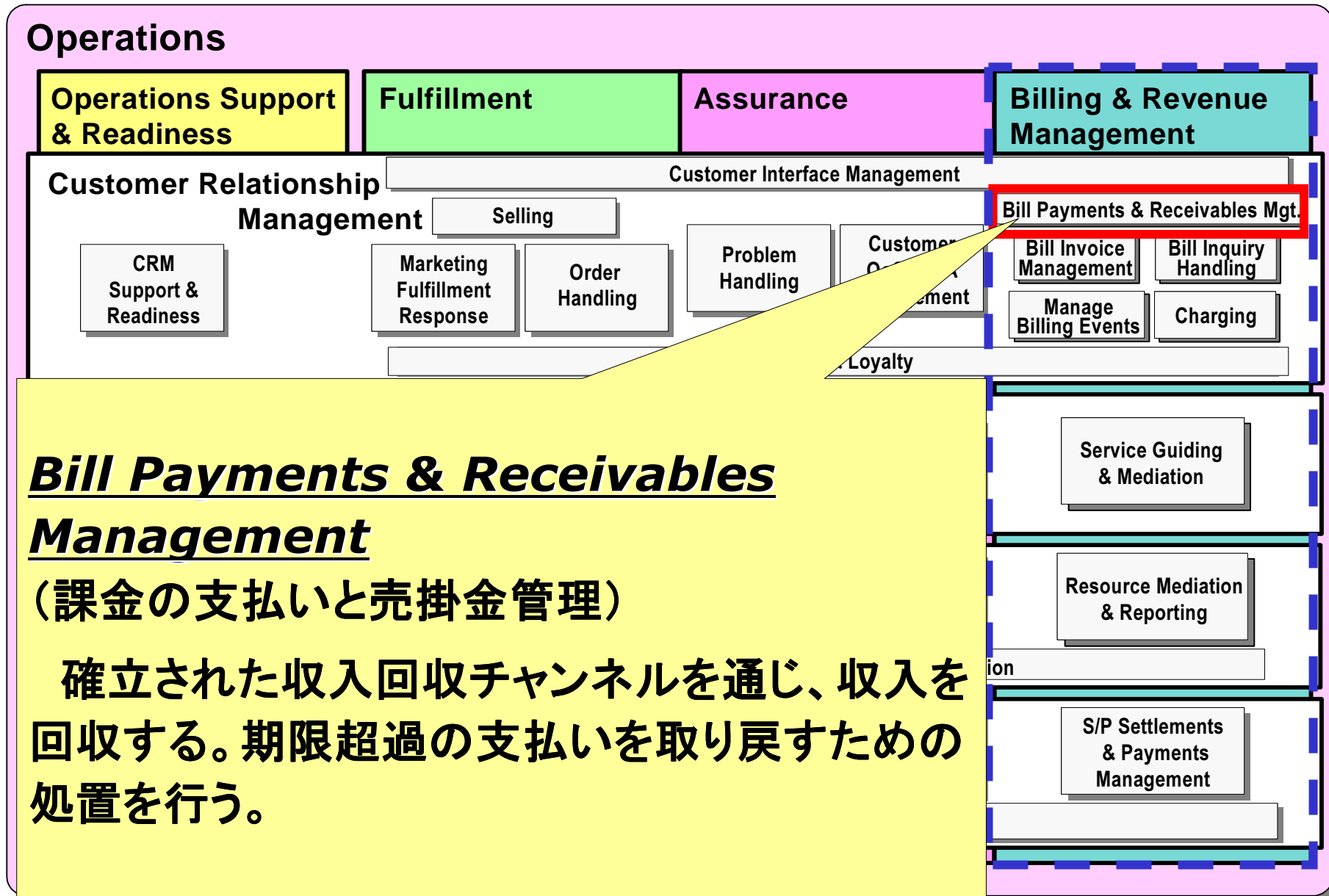
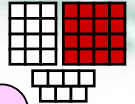
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



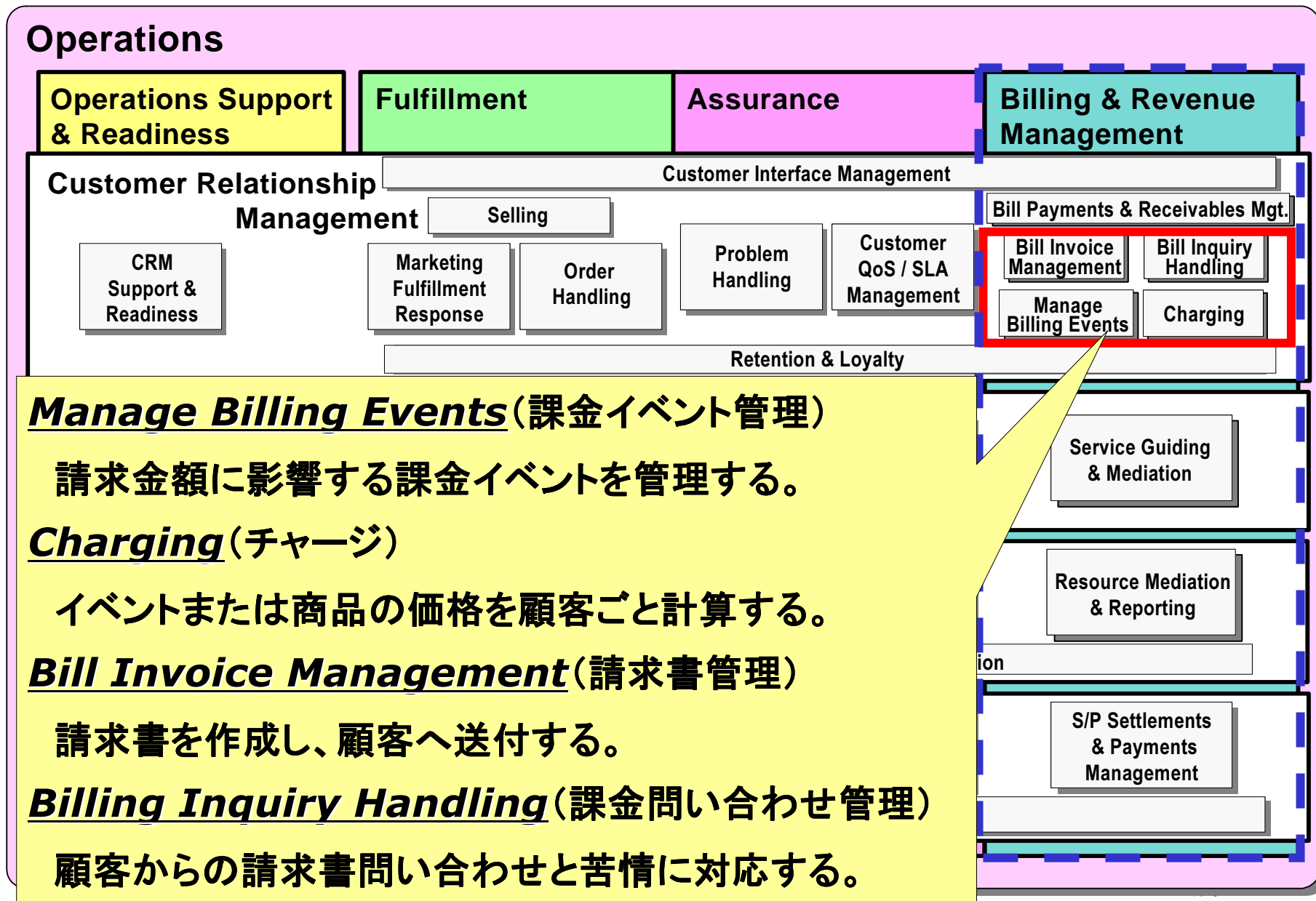
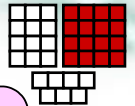
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



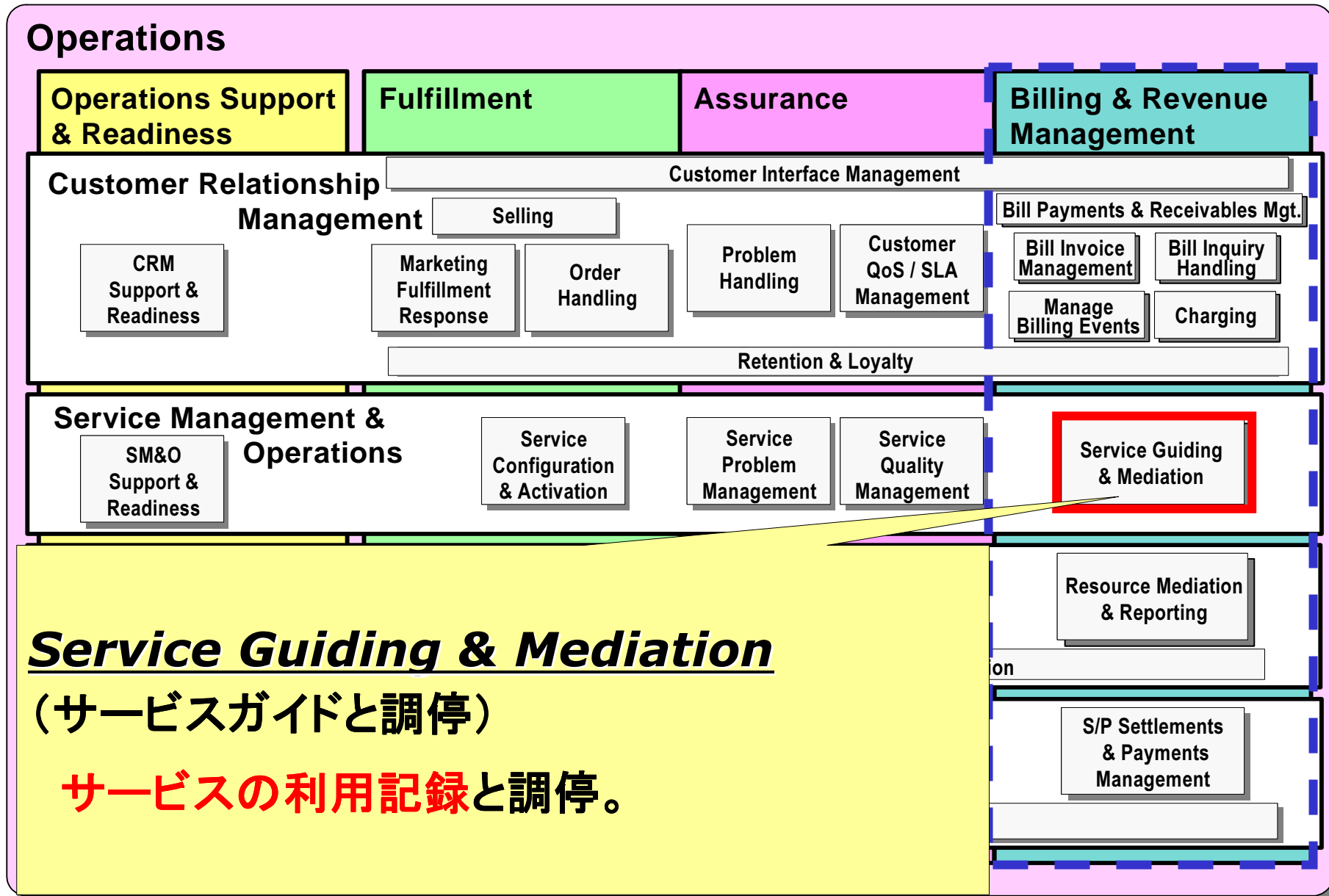
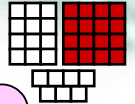
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



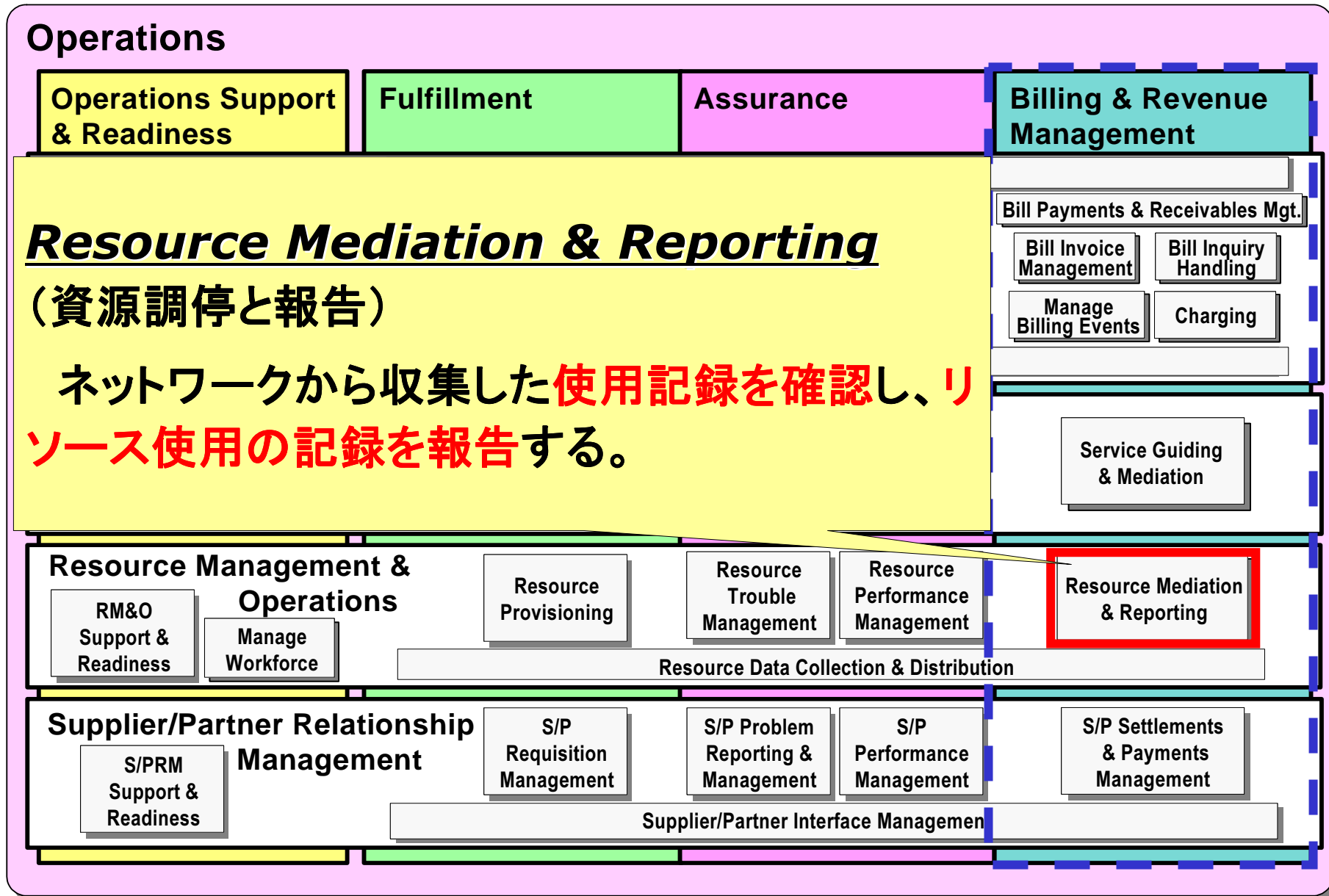
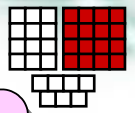
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



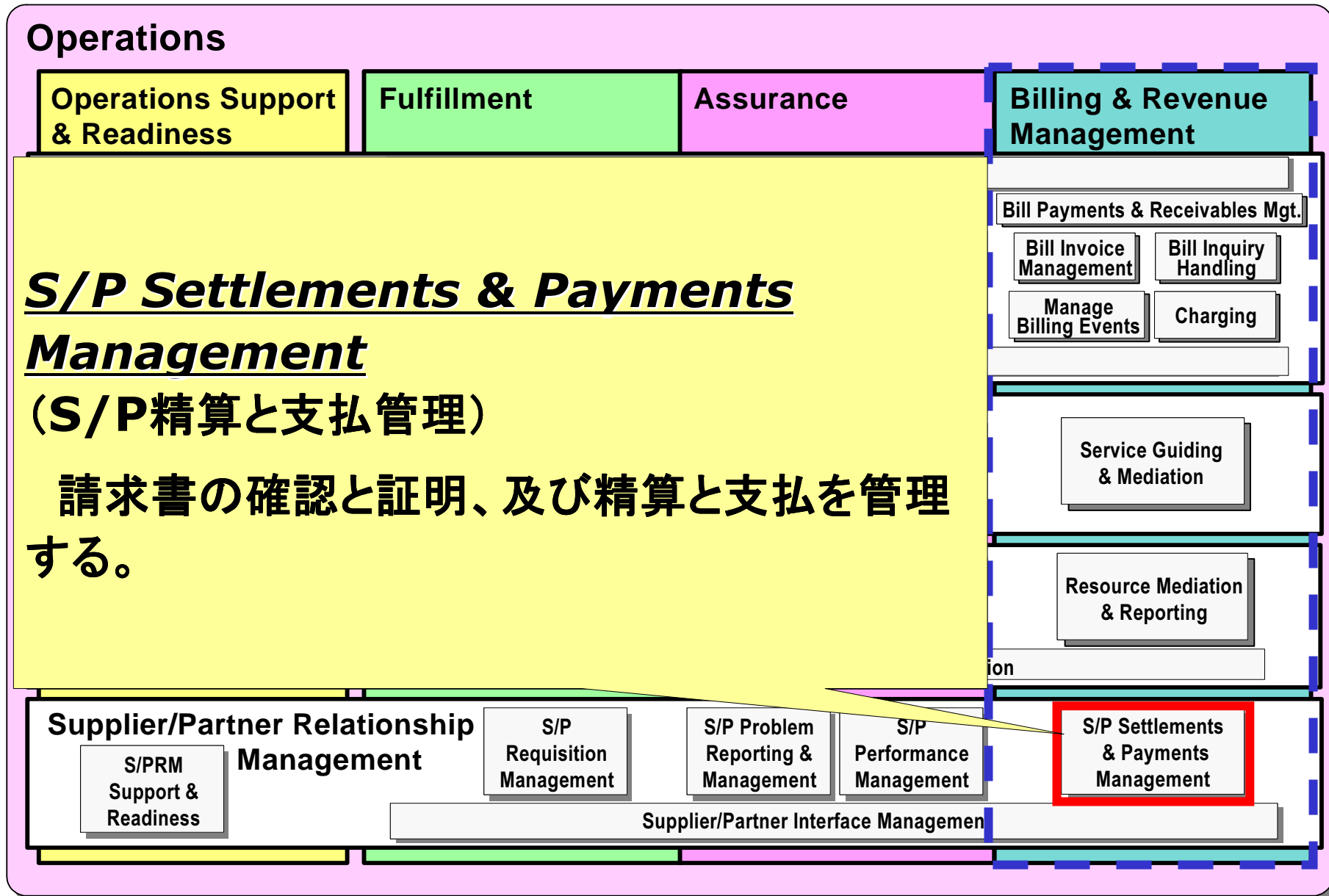
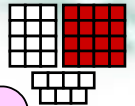
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



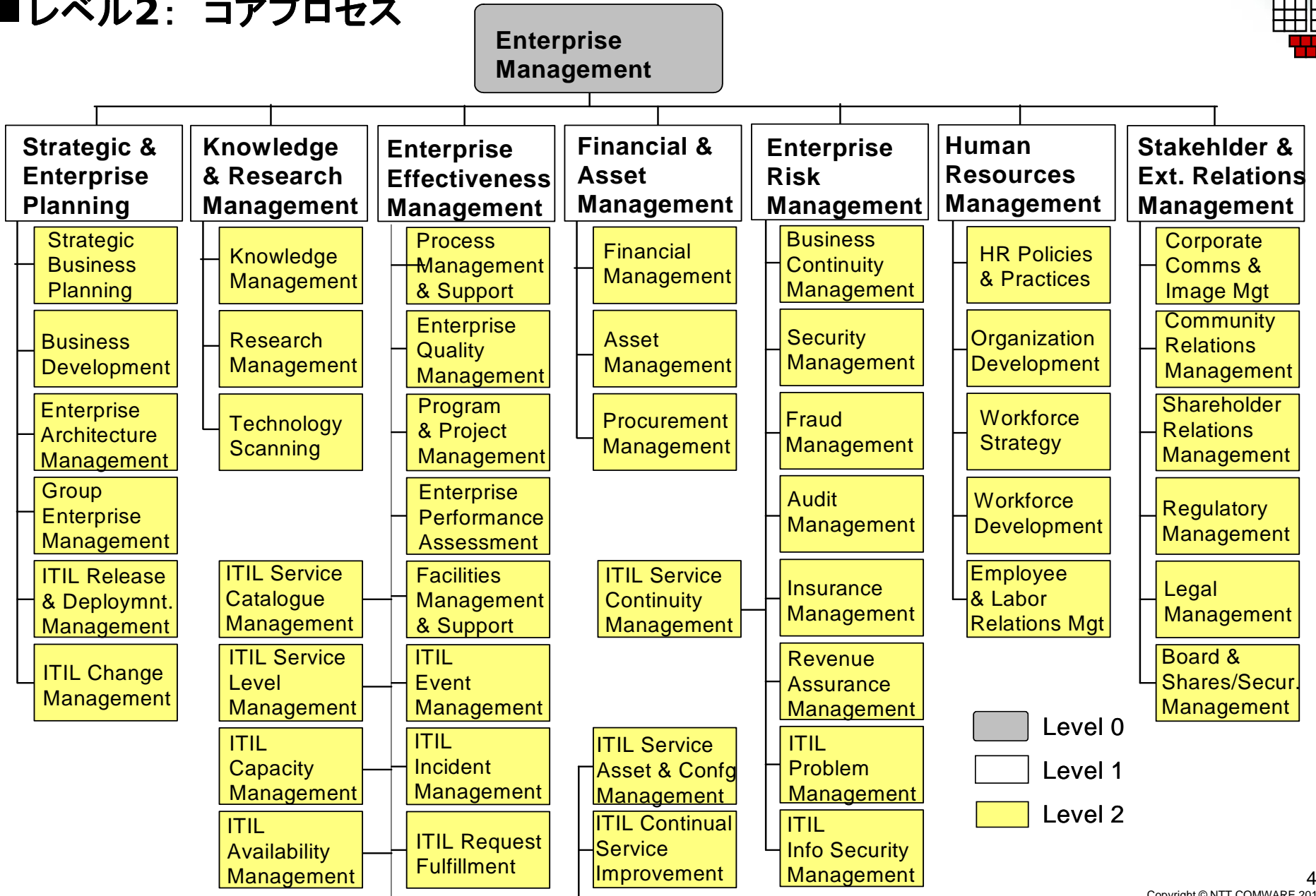
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



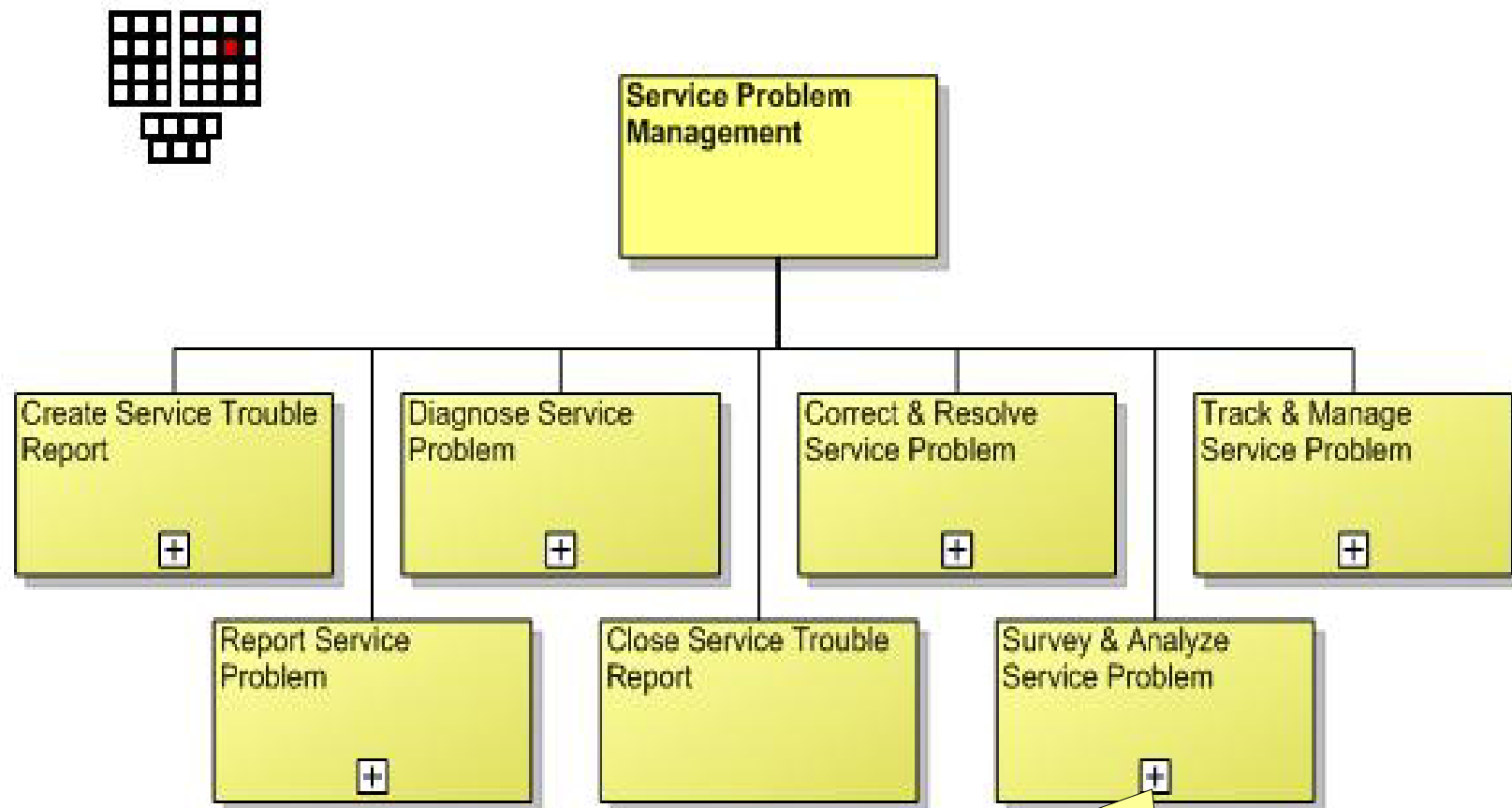
2.3 レベル2

■レベル2: コアプロセス



2.4 レベル3

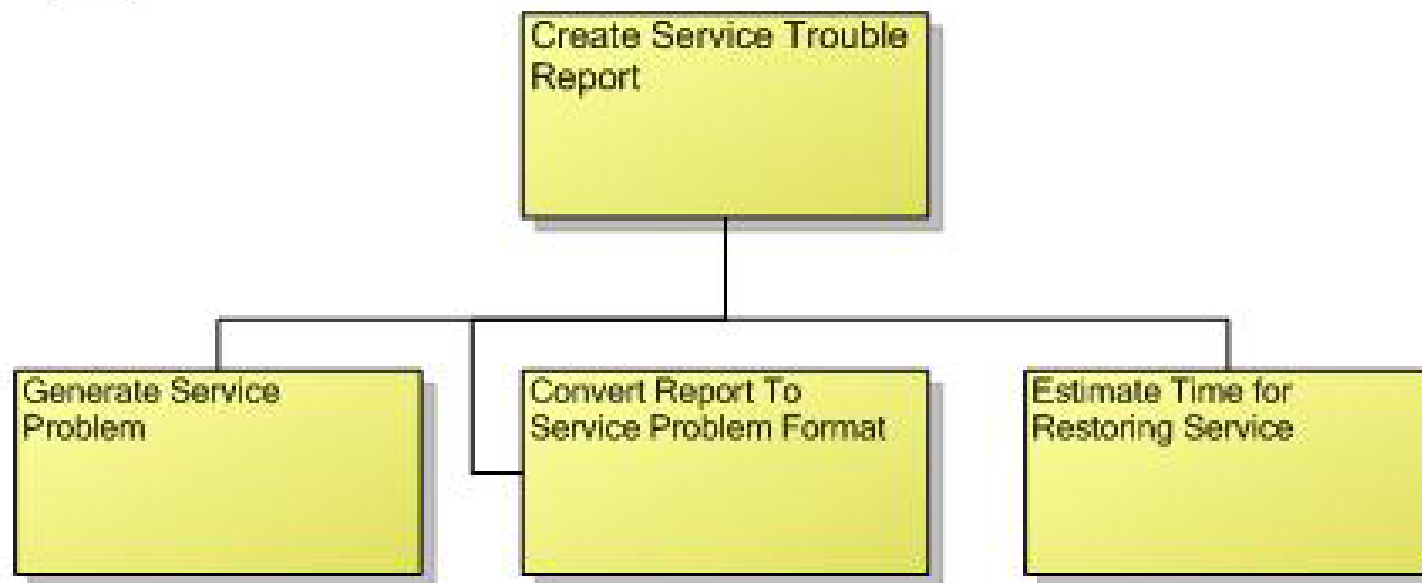
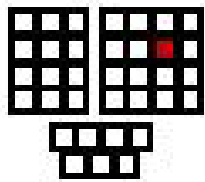
■レベル3: タスク



+印は当プロセスが更に分解されていることを意味している。

2.5 レベル4

■レベル4: ステップ

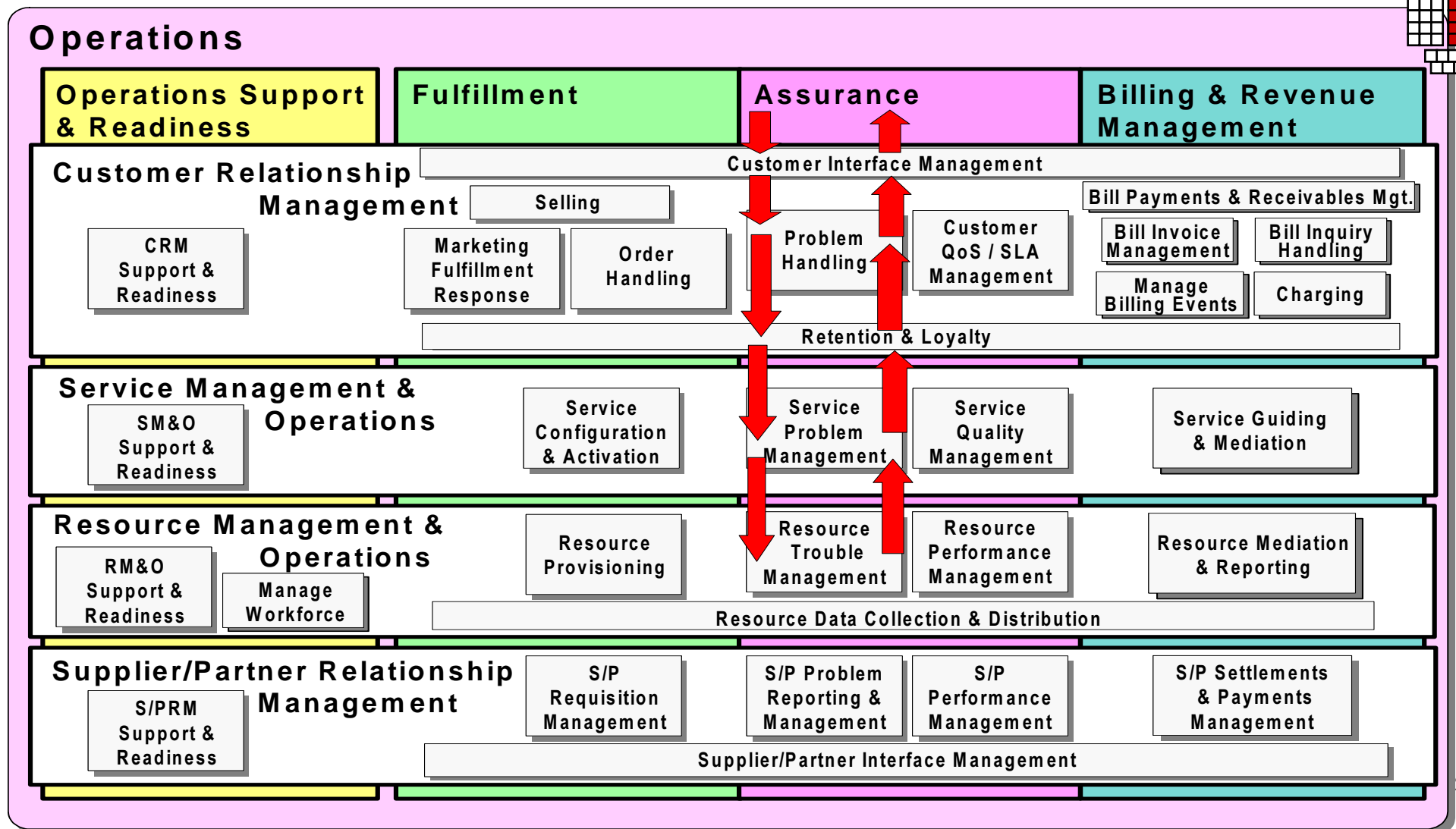


3. プロセスフロー

3.1 プロセスフローの作成の流れ

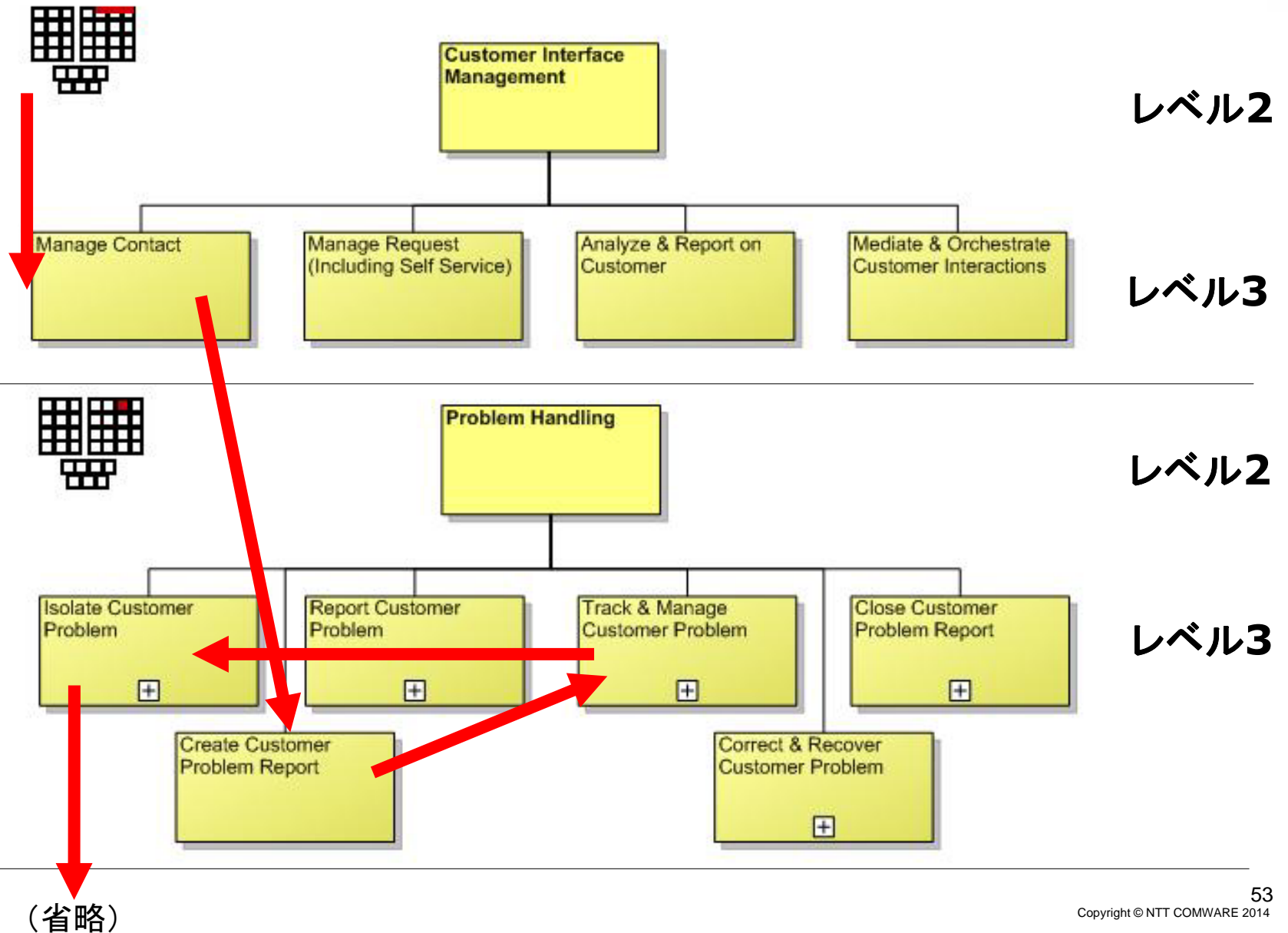
- プロセスをピックアップすることにより、特定なビジネスシナリオに対応するプロセスフローが作成できる。以下は、プロセスフローの作成の流れを示す。

① レベル2からスタート、関連のコアプロセスをピックアップし、流れを明確化する。



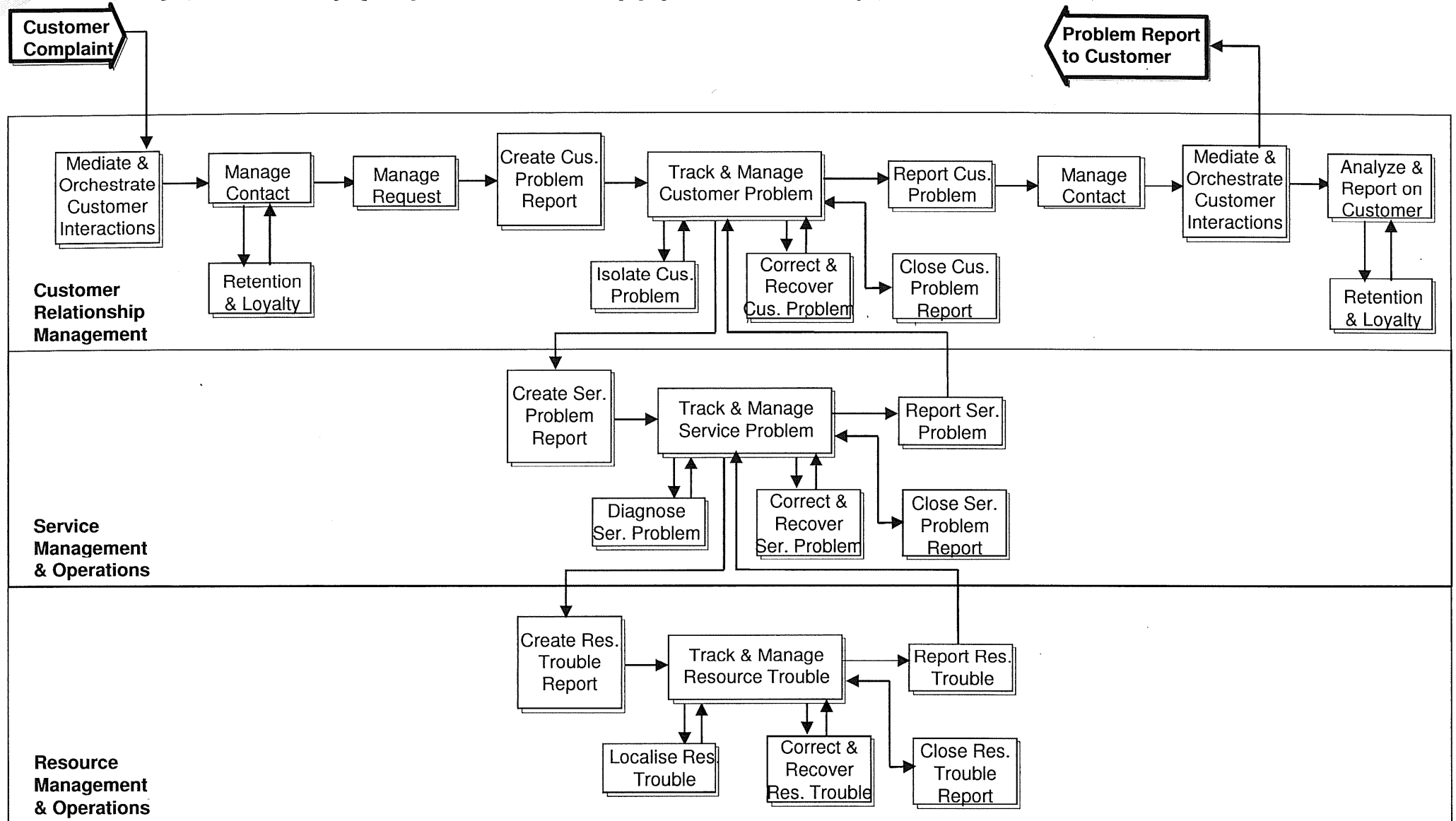
3.1 プロセスフローの作成の流れ

②レベル2からレベル3への分解階層を参照し、流れを描いていく。



3.1 プロセスフローの作成の流れ

③ 詳細な流れを整理し、レベル3のプロセスフローを完成する。
 (必要に応じて更に低レベルまで詳細化していく。)

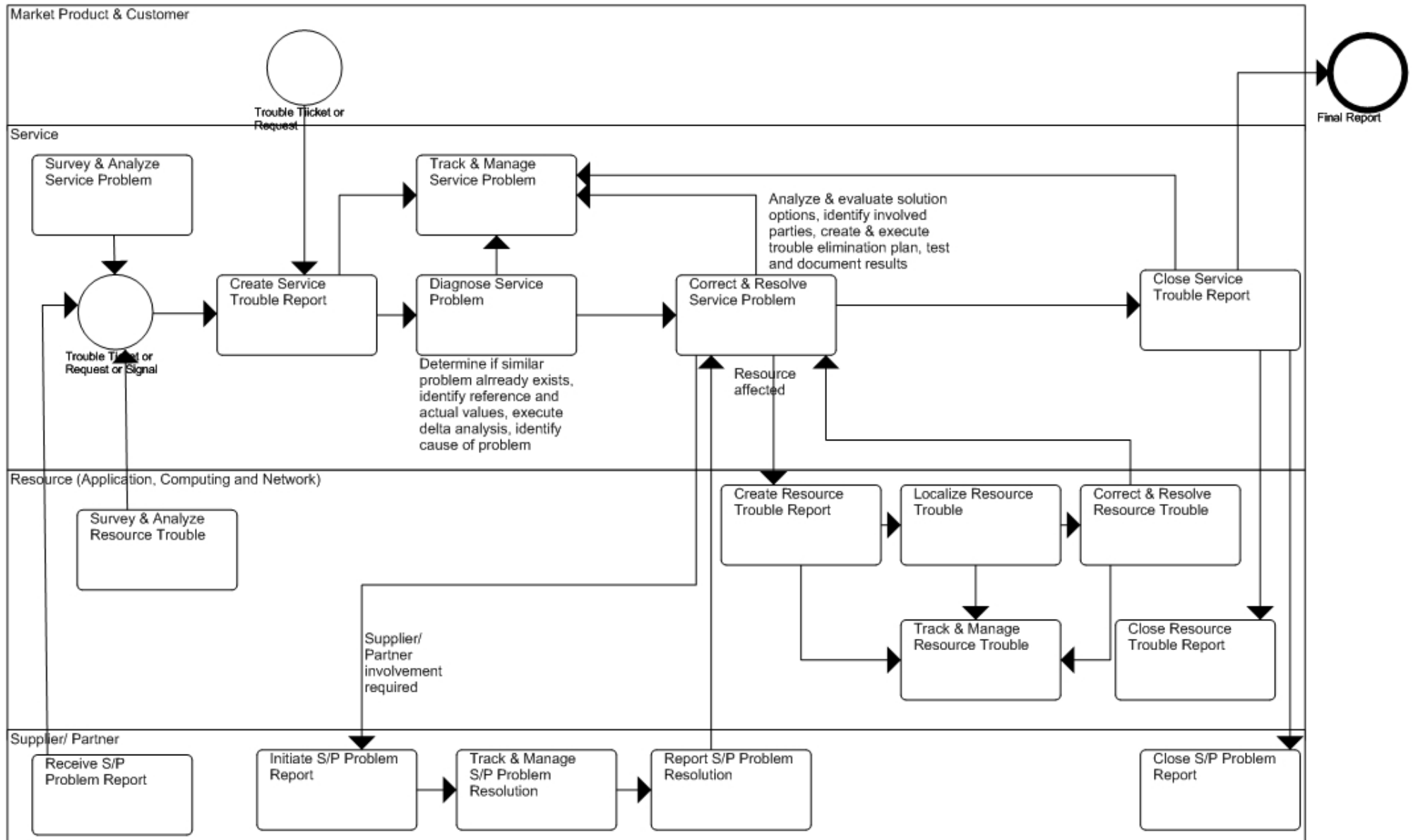


3.2 プロセスフローの例

- End-to-Endのプロセスフローの具体例が記述されている。
『GB921 E: (Application Note) End-to-End Business Flows』
 - Customer Centric process flows
 - Request-to-Answer
 - Order-to-Payment
 - Usage-to-Payment
 - Request-to-Change
 - Termination-to-Confirmation
 - Problem-to-Solution
 - Complaint-to-Solution
 - Network process flows
 - Production Order-to-Acceptance
 - Trouble Ticket-to-Solution
 - Usage-to-Usage Data
 - Capacity Management
 - Service Lifecycle Management
 - Resource Lifecycle Management

3.2 プロセスフローの例

■ Trouble Ticket-to-Solution (BPMN)



※BPMN: Business Process Modeling Notation、ビジネスプロセスの記述法である。

4. まとめ

4. まとめ

- **eTOMは、企業におけるプロセスの現在像(AsIs)、将来像(ToBe)を整理するには、有効な参照モデルである。**
- **eTOMで定義されているプロセスはレベル4までとなり、各企業にて更に分解していく必要がある。**
- **eTOMドキュメントにてEnd-to-Endのプロセスフロー例が記述されており、それを参考とし、各企業でのカスタマイズが必要である。**
- **eTOMプロセス定義を理解・確認する際に、プロセス定義書やEnd-to-Endプロセスフロー例などドキュメントへ参照する以外に、TMFコミュニティでの質問も有効な手段であると考える。**

【参考】

【参考】 EAについて

■ EAとは

「顧客ニーズをはじめとする社会環境や情報技術自体の変化に素早く対応できるように、『全体最適』の観点から業務やシステムを改善するための仕組み」であり、組織全体として業務プロセスや情報システムの構造、利用する情報技術などを整理・体系化したフレームワークをいう。

出典：経済産業省「業務システム最適化計画について(Ver.1.1)Enterprise Architecture策定ガイドライン～」より引用

■ EA導入の目的

- 部分的な業務ではなく、組織全体の業務とシステムを目で見えるようにし、重複投資、無駄なプロセスなど現状を明確にし、IT投資の合理化・効率化を実現する。
- サービス提供者の立場ではなく、顧客の視点から、「縦割りサービス」を如何に統合化・合理化していくかなどを明確にし、顧客志向への転換を実現する。
- 「業務」と「技術」を分離し、双方を自由に組み合わせられるような基礎の構築を実現する。
- 理想像に向けた移行プロセスを組織内部で設定・共有し、短期的な利害に振り回されず、移行プロセスの実施方針(優先順位など)の明確化を実現する。

出典：経済産業省「Enterprise Architectureについて」より整理

【参考】 eTOMの入門トレーニングコース

- コース名
 - “Business Process Framework (eTOM) Distilled”
 - ※ビジネスプロセスフレームワークのトレーニングとしては入門コース
- 受講料
 - 約\$1,350
- 受講方法
 - 各種TMFのイベント(Management Worldなど)、または、定期的に東京で実施されるトレーニングコース
- 講義の内容
 - Frameworkの概要
 - eTOMの各レベルプロセスの全体像、プロセスの分解例、プロセスフローの概要
 - 練習問題(プロダクト市場化の関連eTOMプロセスへのマッピング)
- 講義の状況
 - 座学形式だが質疑は活発であり、eTOMに関する基礎知識を持っている方が多いと思われる。
- 認定
 - 試験を受けて合格するとLevel 2 Certificationを取得する。認定者は、TMFのサイトで公開される。

【参考】 eTOMの中級トレーニングコース

■ コース名

eTOM Implementer's Workshop

■ コース参加後の到達目標

- **Describe current work in further decomposing Business Process Framework (eTOM) processes**
- **Develop a Business Process Framework implementation plan**
- **Begin to map current processes to the framework**
- **Understand and address the challenges of introducing the framework into an enterprise**
- **Understand guidelines for extending the framework**
- **Apply the guidelines to extend the framework**
- **Gain an appreciation of the framework's many uses**
- **Begin to put the framework to other uses**

ご清聴ありがとうございました