

---

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

---



НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р  
53633.1—  
2009

---

Информационные технологии.  
Сеть управления электросвязью

## РАСШИРЕННАЯ СХЕМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ (eTOM)

Декомпозиция и описания процессов.  
Процессы уровня 2 eTOM. Основная деятельность.  
Управление взаимоотношениями  
с поставщиками и партнерами

ITU-T M.3050.2 (03.2007)  
Telecommunications management network — Enhanced Telecom Operations Map  
(eTOM) — Process decompositions and descriptions  
(NEQ)

Издание официальное



Москва  
Стандартинформ  
2011

## Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».

### Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Ленинградский отраслевой научно-исследовательский институт связи» (ФГУП «ЛОНИИС»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 480 «Связь»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2009 г. № 980-ст

4 Настоящий стандарт разработан с учетом основных нормативных положений международного стандарта МСЭ-Т М.3050.2 (03.2007) «Сеть управления электросвязью. Расширенная схема деятельности организации связи. Декомпозиция и описания процессов» [ITU-T M.3050.2 (03.2007) «Telecommunications management network — Enhanced Telecom Operations Map (eTOM) — Process decompositions and descriptions», NEQ]

### 5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет*

© Стандартинформ, 2011

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

## Содержание

1 Область применения . . . . .	1
2 Нормативные ссылки . . . . .	1
3 Термины и определения . . . . .	2
4 Общие положения . . . . .	3
5 Идентификация процессов . . . . .	3
6 Структура S/PRM и назначение процессов . . . . .	5
7 Элементы процессов уровня 2 для группы процессов S/PRM . . . . .	5
Приложение А (обязательное) Наименования элементов процессов уровня 2 для группы процессов S/PRM . . . . .	9

## Введение

Группа стандартов «Расширенная схема деятельности организации связи (eTOM)» разработана с учетом рекомендаций М.3050.x сектора стандартизации электросвязи Международного союза электросвязи (МСЭ-Т).

Рекомендации по eTOM (Enhanced telecom operations map) входят в состав серии рекомендаций М.3xxx МСЭ-Т, которая стандартизирует «Сеть управления электросвязью» TMN (Telecommunications management network) — модель управления оборудованием, сетями и услугами электросвязи.

Стандарты eTOM устанавливают классификационную схему производственных процессов организаций связи, терминологию, метод иерархической декомпозиции процессов, стандартные элементы процессов и методологию построения моделей производственных процессов из стандартных элементов.

Модель eTOM, определенная группой рекомендаций МСЭ-Т по eTOM, была разработана международной ассоциацией TM Forum (Форум управления телекоммуникациями) в рамках программы работ «Новое поколение систем управления и программного обеспечения» NGOSS («New generation operations systems and software»).

Модель eTOM предназначена для применения при моделировании и реорганизации производственных процессов, разработке систем управления и OSS/BSS — систем поддержки деятельности/бизнеса организаций связи, системной интеграции систем автоматизации производственных процессов из компонентов разных производителей.

Общая структура бизнес-процессов eTOM определяет структуры уровней и их элементы для уровней 0 и 1 eTOM. Структуры и элементы процессов для уровней 2 и 3 иерархической структуры eTOM определяются другими стандартами группы eTOM.

Структура и элементы процессов уровня 2 eTOM образованы в результате декомпозиции групп процессов уровня 1 eTOM. Каждой группе процессов уровня 1 eTOM соответствует своя совокупность элементов процессов уровня 2 eTOM, которая устанавливается отдельным стандартом.

В настоящем стандарте определяется структура и элементы процессов уровня 2 eTOM для горизонтальной группы процессов «Управление взаимоотношениями с поставщиками и партнерами» S/PRM в главной области процессов «Основная деятельность».

Соблюдение основных положений стандарта при автоматизации деятельности организаций связи обеспечит возможность построения систем автоматизации из компонентов со стандартными интерфейсами и позволит выбирать лучшие в своем классе компоненты среди компонентов разных производителей.

## НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Информационные технологии. Сеть управления электросвязью**  
**РАСШИРЕННАЯ СХЕМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ (eTOM)****Декомпозиция и описания процессов. Процессы уровня 2 eTOM.**  
**Основная деятельность. Управление взаимоотношениями с поставщиками и партнерами**

Information technologies. Telecommunications management network. Enhanced telecom operations map (eTOM).  
Process decompositions and descriptions. eTOM level 2 processes. Operations.  
Supplier/partner relationship management

Дата введения — 2010—12—01

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 2 для горизонтальной группы процессов «Управление взаимоотношениями с поставщиками и партнерами» S/PRM (Supplier/partner relationship management), являющейся элементом структуры уровня 1 eTOM в главной области «Основная деятельность» модели eTOM (Enhanced telecom operations map). Группа процессов S/PRM определена в базовом стандарте ГОСТ Р 53633.0.

Настоящий стандарт распространяется на все процессы взаимодействий организации связи с поставщиками и партнерами независимо от того, какие технологии электросвязи организация применяет и какие инфокоммуникационные услуги она оказывает клиентам.

Настоящий стандарт предназначен для применения организациями связи, системными интеграторами, производителями систем управления и систем автоматизации производственных процессов.

Организации связи, выступающие в роли оператора связи и/или оператора сети, могут применять настоящий стандарт при моделировании, оптимизации и реорганизации производственных процессов и структуры организации, а также при заказе систем управления и систем автоматизации производственных процессов.

Системные интеграторы могут применять настоящий стандарт при проектировании комплексных систем автоматизации производственных процессов с использованием систем и компонентов разных производителей.

Производители систем управления и систем автоматизации производственных процессов могут применять настоящий стандарт при разработке компонентной структуры и интерфейсов своих систем, а также при согласовании с заказчиками требований на их поставку.

Требования настоящего стандарта не распространяются на действующие стандарты, которые были приняты до введения его в действие.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:  
ГОСТ Р 53633.0—2009 Информационные технологии. Сеть управления электросвязью. Расширенная схема деятельности организации связи (eTOM). Общая структура бизнес-процессов

**П р и м е ч а н и е** — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в

текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

### 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **бизнес-процесс** (business process): Производственный процесс организации связи.

3.2 **иерархическая декомпозиция процесса** (hierarchical process decomposition): Метод последовательной детализации процессов более высокого уровня на процессы более низкого уровня с целью обеспечения возможности моделирования протекания процессов высокого уровня с помощью процессов нижележащего уровня.

3.3 **клиент** (customer): Физическое или юридическое лицо, покупающее у организации связи или получающее бесплатно продукты и услуги.

3.4 **оператор связи** (service provider): Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии. Является поставщиком инфокоммуникационных услуг клиентам.

3.5 **оператор сети** (network operator): Организация связи, производственная деятельность которой направлена на предоставление трактов передачи информации и соединений через сети электросвязи.

3.6 **организация** (enterprise): Юридическое лицо, осуществляющее деятельность в области связи в качестве основного вида деятельности.

3.7 **партнер** (partner): Участник совместной с организацией связи деятельности по предоставлению услуг клиентам, связанный с организацией договорными отношениями, которые определяют долю прибыли и материальную ответственность по рискам.

3.8 **поставщик** (supplier): Юридическое лицо, взаимодействующее с организацией связи в обеспечении товаров и услуг, которые используются организацией при предоставлении продуктов и услуг клиентам.

**Примечание** — Предполагается, что организация связи использует средства eTOM для моделирования своих производственных процессов.

3.9 **продукт** (product): Материальная и/или нематериальная сущность, предлагаемая или предоставляемая организацией связи клиенту.

**Примечание** — Продукт должен включать в себя компонент предоставления услуги. Продукт может включать в себя также обработанные материалы, программное обеспечение и/или аппаратные средства и любую их комбинацию.

3.10 **процесс** (process): Последовательность связанных действий или задач, необходимых для достижения определенного результата.

3.11 **расширенная схема деятельности организации связи** (enhanced telecom operations map; eTOM): Эталонная общая структура производственной деятельности организации связи, определяющая стандартные элементы процессов, из которых должны строиться модели всех производственных процессов.

3.12 **ресурсы** (resource): Физические и логические компоненты, используемые для формирования услуг.

**Примечание** — В качестве ресурсов используются приложения, средства вычислительной техники и элементы сетевой инфраструктуры.

3.13 **система поддержки бизнеса** (business support system; BSS): Система, поддерживающая процессы eTOM из области «Стратегия, инфраструктура и продукт».

3.14 **система поддержки основной деятельности** (operations support system; OSS): Система, поддерживающая процессы eTOM из области «Основная деятельность».

3.15 **сквозной процесс** (end-to-end process flow): Совокупность всех подпроцессов, действий и порядок их следования, которые необходимы для достижения целей выполнения процесса.

**Примечание** — Сквозные процессы проектируются с использованием стандартных элементов процессов, определенных в eTOM.

3.16 **сущность** (entity): Конкретизация или абстракция, различаемая в пределах системы.

**Примечание** — Примерами сущностей являются: система, подсистема, компонент, класс, объект, интерфейс, клиент, процесс, приложение, спецификация.

**3.17 услуга связи (service):** Деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений. Является составной частью продукта, предназначенной для продажи клиенту в составе продукта.

**Примечание** — Одна и та же услуга может входить во множество различных продуктов, предоставляемых по различной цене.

**3.18 элементы процессов (process elements):** Стандартные блоки или компоненты, используемые для сборки сквозных бизнес-процессов.

## 4 Общие положения

**4.1** Расширенная схема деятельности организации связи (eTOM) является инструментальным средством для моделирования, оптимизации и реорганизации производственных процессов и структуры организации связи.

**4.2** Стандартные группы процессов уровня 1 eTOM и элементы процессов уровней 2 и 3 eTOM являются категориями, используемыми для классификации производственных процессов организации, а не моделями реальных процессов. Они определены с максимально возможной степенью общности так, чтобы быть независимыми от продуктов, услуг и технологий сетей электросвязи.

**4.3** Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 2 eTOM для горизонтальной группы процессов S/PRM — «Управление взаимоотношениями с поставщиками и партнерами».

Элементы процессов уровня 2 eTOM, определенные настоящим стандартом, могут использоваться в качестве строительных блоков при построении потоковых диаграмм реальных производственных процессов, связанных с взаимодействиями организации со своими поставщиками и партнерами.

## 5 Идентификация процессов

**5.1** Для индикации позиционирования элементов процессов уровня 2 на графическом представлении структуры уровня 1 eTOM применяются пиктограммы матричной структуры eTOM. Матричная структура образуется путем наложения вертикальных групп процессов на горизонтальные группы процессов eTOM.

Место элемента процессов или группы процессов в структуре уровня 1 eTOM показывается путем выделения темным фоном соответствующих элементов матрицы на пиктограмме.

На рисунке 1 приведено стандартное графическое представление структуры уровня 1 eTOM в соответствии с ГОСТ Р 53633.0. Пиктограмма горизонтальной группы CRM представлена на рисунке 2. На обоих рисунках группа CRM выделена темным фоном.

**5.2** В eTOM принята схема нумерации главных областей, групп и элементов процессов с помощью идентификаторов процессов ID (identifier). Идентификатор процессов имеет следующий формат:

aaaaaa.b.x.c.d.e,

где aaaaaa — номер, назначаемый организацией связи. Этот номер является префиксом к ID стандартного элемента процесса. Префикс применяется в тех случаях, когда организация считает необходимым расширить или изменить определение стандартного элемента процесса;

b — цифра, указывающая разработчика процесса. Значение 1 относится к TM Forum, значение 2 — ко всем другим разработчикам;

x — цифра, представляющая номер главной области процессов. Принята следующая нумерация: 1 — «Основная деятельность» OPS, 2 — «Стратегия, инфраструктура и продукт» SIP, 3 — «Управление организацией» EM;

c — цифра, представляющая номер группы процессов уровня 1 в пределах главной области. В главных областях OPS и SIP принята нумерация горизонтальных групп процессов сверху вниз в пределах области в соответствии с рисунком 1;

d — цифра, представляющая номер элемента процессов уровня 2 в структуре группы процессов уровня 1;

e — цифра, представляющая номер элемента процессов уровня 3 в структуре элемента процессов уровня 2.

5.3 Идентификаторы процессов связаны с функциональными описаниями групп и элементов процессов eTOM и используются в качестве ссылок на определения стандартных процессов.

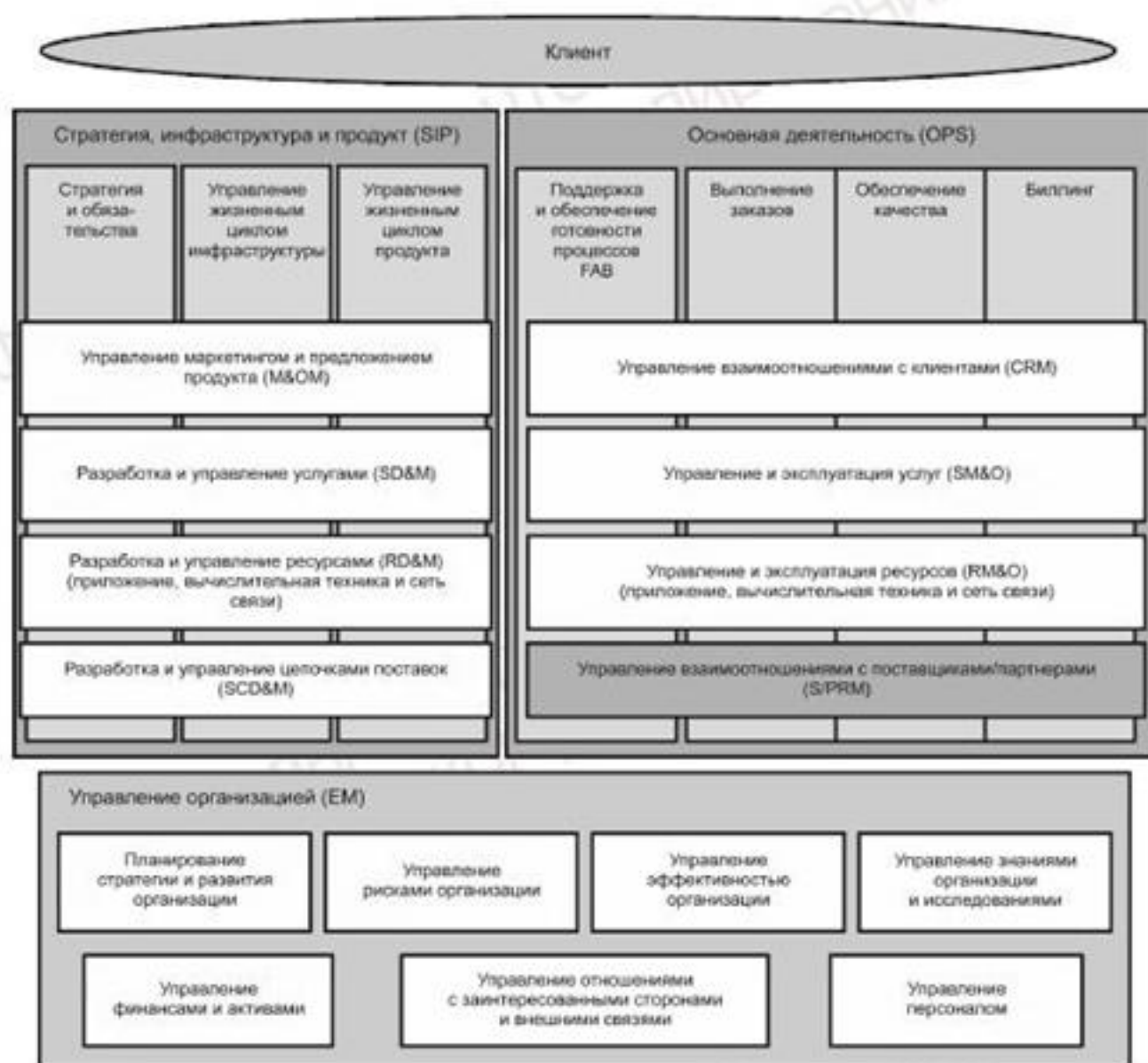


Рисунок 1 — Структура уровня 1 общей структуры бизнес-процессов eTOM

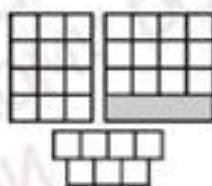


Рисунок 2 — Пиктограмма группы процессов S/PRM



## 6 Структура S/PRM и назначение процессов

6.1 Структура горизонтальной группы процессов S/PRM — «Управление взаимоотношениями с поставщиками и партнерами» и соответствующие элементы процессов уровня 2 приведены на рисунке 3.

Идентификатор S/PRM: 1.1.4.



Рисунок 3 — Декомпозиция группы процессов S/PRM на элементы процессов уровня 2

6.2 Процессы горизонтальной группы процессов S/PRM должны управлять взаимоотношениями с поставщиками и партнерами (П/П) по приобретению у них продуктов и услуг. Эти процессы должны обеспечивать взаимодействия с процессами CRM организаций поставщиков/партнеров, которые инициируют сквозные клиентские процессы в этих организациях или отдельные функциональные процессы для обеспечения поставки заказанных продуктов или услуг.

6.3 Процессы S/PRM должны выполнять следующие функции:

- выставление заявок и отслеживание их выполнения вплоть до поставок;
- преобразование заявок в форматы, необходимые внешним процессам;
- обработка проблем;
- проверка данных биллинга и санкционирование платежей;
- управление качеством продуктов П/П.

## 7 Элементы процессов уровня 2 для группы процессов S/PRM

7.1 Функциональные описания элементов процессов уровня 2 устанавливают классификационные признаки, по которым реальные процессы могут быть отнесены к категории процессов, соответствующей конкретному элементу процессов.

7.2 Функциональное описание элемента процессов уровня 2 содержит: идентификатор, пиктограмму, наименование и функциональную характеристику. Реальный процесс считается относящимся к стандартному элементу процессов eTOM, если он выполняет одну из функций, указанных в функциональной характеристике элемента процессов.

7.3 Функциональные описания элементов процессов уровня 2 для группы процессов S/PRM должны соответствовать данным таблицы 1.

Т а б л и ц а 1 — Функциональные описания элементов процессов уровня 2 для группы S/PRM

Идентификатор и пиктограмма	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.4.1 	Поддержка и обеспечение готовности процессов S/PRM (S/PRM support and readiness)	<p>Процессы поддержки и обеспечения готовности (S&amp;R) обеспечивают готовность и функционирование всех необходимых средств для выполнения взаимодействий с П/П. В задачу процессов входит также разрешение проблем, связанных с упомянутыми средствами.</p> <p>Процессы S&amp;R поддерживают работу процессов управления, которые взаимодействуют с П/П, владеющими и управляющими инфраструктурой и предоставляющими оператору связи возможности этой инфраструктуры.</p> <p>Процессы S&amp;R обеспечивают готовность средств взаимодействий с П/П, необходимых для обеспечения поставок их продуктов и услуг.</p> <p>Процессы S&amp;R должны выполнять следующие функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработка процедур для выполнения отдельных процессов S/PRM, относящихся к вертикальным группам «Выполнение заказов» F, «Обеспечение качества» A и «Биллинг» B (далее — процессы FAB);</li> <li>- анализ тенденций для процессов S/PRM, в том числе типов запросов, длительности и задержек выполнения запросов;</li> <li>- создание и управление процессами заказа продуктов и услуг у П/П;</li> <li>- создание и управление процессами разрешения проблем с продуктами и услугами П/П и их качеством;</li> <li>- создание и управление процессами платежей и проверки счетов П/П за поставки продуктов и услуг;</li> <li>- администрирование доступа П/П к средствам поддержки процессов оператора связи и наоборот;</li> <li>- мониторинг и информирование по запросам к П/П на предоставление инфраструктуры;</li> <li>- ввод в действие и управление автоматическими интерфейсами между оператором связи и П/П;</li> <li>- контроль работы и качества инвентарных систем у П/П с целью поддержки работы процессов S/PRM-FAB</li> </ul>
1.1.4.2 	Управление заказами на продукцию поставщиков и партнеров (S/P requisition management)	<p>Процессы управления заказами на продукцию должны осуществлять текущий контроль и оповещать о ходе выполнения заказов оператора связи на поставку продуктов, услуг и ресурсов с целью обеспечения гарантий того, что взаимодействия осуществляются в соответствии с заключенными между оператором связи и П/П коммерческими соглашениями.</p> <p>Внешние П/П должны привлекаться оператором связи к работам по подготовке ресурсов и услуг в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конкретные ресурсы должны быть приобретены и поставлены в соответствии с заказами на ресурсы;</li> <li>- оператор связи нанимает П/П для выполнения части подготовительных работ (например, пуско-наладочных работ);</li> <li>- конкретная услуга покупается у внешнего поставщика для организации межсетевое соединения;</li> <li>- внешний поставщик имеет и поставляет конкретный продукт или услугу/компонент услуги;</li> <li>- ранее сделанные заказы на ресурсы или услуги должны быть модифицированы или отменены.</li> </ul> <p>Во всех перечисленных выше случаях взаимодействия с П/П должны инициироваться процессами текущего контроля и управления из групп процессов RM&amp;O или SM&amp;O.</p> <p>Процессы управления заказами на продукцию должны обеспечивать своевременную и корректную поставку заказанных ресурсов, продуктов и услуг.</p>

Продолжение таблицы 1

Идентификатор и пиктограмма	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
		<p>При наличии нескольких поставщиков должен осуществляться выбор между альтернативными поставщиками на основе анализа спецификаций поставляемых ресурсов, продуктов и услуг. Спецификации должны запрашиваться у взаимодействующих процессов П/П из групп процессов RM&amp;O, SM&amp;O или CRM. Должен осуществляться выбор наиболее эффективного предложения (на основе компромисса между ценой и сроками поставки) или предложения, соответствующего заранее согласованным объемам поставки.</p> <p>При взаимодействиях с П/П по приобретению и поставке конкретных продуктов, услуг или ресурсов процессы управления заказами должны создавать и закрывать заказы, осуществлять контроль и управлять работами П/П по выполнению заказов и формировать отчеты</p>
<p>1.1.4.3</p> 	<p>Оповещение и управление проблемами с поставщиками и партнерами (S/P problem reporting and management)</p>	<p>Процессы должны осуществлять наблюдение, текущий контроль и оповещать о появлении проблем П/П, с тем чтобы обеспечивать выполнение взаимодействий в соответствии с заключенными между оператором связи и П/П коммерческими соглашениями. П/П могут посылать уведомления об обнаруженных проблемах по своей инициативе, если эти проблемы могут оказать влияние на ресурсы, услуги и клиентов оператора связи.</p> <p>Оператор связи привлекает П/П к ремонтным и восстановительным работам в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- требуется высокая квалификация и сервисная поддержка для устранения аварий на ресурсах или проблем с услугами;</li> <li>- оператор связи передал П/П часть работ по техническому обслуживанию;</li> <li>- проблемная услуга приобретена у внешнего поставщика;</li> <li>- продукт, услуга/компонент услуги принадлежит внешнему поставщику и обслуживается им.</li> </ul> <p>Во всех перечисленных выше случаях взаимодействия с П/П должны инициироваться процессами текущего контроля и управления из групп процессов RM&amp;O, SM&amp;O или CRM.</p> <p>При взаимодействиях с П/П по приобретению и поставке конкретных продуктов, услуг или ресурсов процессы оповещения и управления проблемами должны создавать и закрывать квитанции о проблемах, осуществлять контроль и управлять работами П/П по разрешению проблем и осуществлять информирование других процессов</p>
<p>1.1.4.4</p> 	<p>Управление параметрами работы с помощью поставщиков и партнеров (S/P performance management)</p>	<p>Процессы должны осуществлять наблюдение, текущий контроль и информировать о выполнении обязательства по управлению параметрами работы, с тем чтобы обеспечивать выполнение взаимодействий в соответствии с заключенными между оператором связи и П/П коммерческими соглашениями.</p> <p>Оператор связи привлекает П/П к работам, связанным с управлением параметрами работы, в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- требуется высокая квалификация и сервисная поддержка для разрешения проблем с параметрами работы продуктов, услуг или ресурсов;</li> <li>- оператор связи передал П/П часть работ по техническому обслуживанию в части улучшения параметров работы;</li> <li>- продукт или услуга приобретена у внешнего поставщика;</li> <li>- продукт, услуга/компонент услуги принадлежит внешнему поставщику.</li> </ul> <p>Во всех перечисленных выше случаях взаимодействия с П/П должны инициироваться процессами текущего контроля и управления из групп процессов RM&amp;O или SM&amp;O.</p> <p>При взаимодействиях с П/П по приобретению и поставке конкретных продуктов или услуг процессы управления параметрами работы должны создавать и закрывать отчеты о деградации параметров работы, осуществлять текущий контроль и управлять работами П/П по улучшению параметров работы и осуществлять информирование других процессов</p>

Окончание таблицы 1

Идентификатор и пиктограмма	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.1.4.5 	Управление счетами и платежами с поставщиками и партнерами (S/P settlements and payments management)	Процессы управляют всеми счетами и платежами организации, включая проверку правильности и утверждение счетов, санкционирование платежей. Они взаимодействуют с процессами управления счетами и сбора платежей из группы процессов CRM П/П
1.1.4.6 	Управление интерфейсами с поставщиками и партнерами (S/P interface management)	Процессы осуществляют управление контактами организации с существующими или потенциальными П/П продуктов или услуг. Эти процессы взаимодействуют с процессами управления интерфейсами с клиентами из группы процессов CRM П/П

**Приложение А**  
**(обязательное)**

**Наименования элементов процессов уровня 2 для группы процессов S/PRM**

А.1 Наименования элементов процессов уровня 2, входящих в группу процессов S/PRM, должны соответствовать данным таблицы А.1.

Т а б л и ц а А.1

Идентификатор	Наименование элементов процессов	Английский эквивалент наименования
1.1.4.1	Поддержка и обеспечение готовности процессов S/PRM	S/PRM support and readiness
1.1.4.2	Управление заказами на продукцию поставщиков и партнеров	S/PRM requisition management
1.1.4.3	Оповещение и управление проблемами с поставщиками и партнерами	S/PRM problem reporting and management
1.1.4.4	Управление параметрами работы с помощью поставщиков и партнеров	S/PRM performance management
1.1.4.5	Управление счетами и платежами с поставщиками и партнерами	S/PRM settlements and payments management
1.1.4.6	Управление интерфейсами с поставщиками и партнерами	S/PRM interface management

УДК 621.391:006.354

ОКС 35.020

Ключевые слова: eTOM, общая структура бизнес-процессов, главные области процессов, группы процессов, элементы процессов, декомпозиция процессов

---

Федеральное агентство  
по техническому регулированию  
и метрологии

Федеральное агентство  
по техническому регулированию  
и метрологии

Федеральное агентство  
по техническому регулированию  
и метрологии

Федеральное агентство  
по техническому регулированию  
и метрологии

Федеральное агентство  
по техническому регулированию  
и метрологии

Редактор В.Н. Колысов  
Технический редактор В.Н. Прусакова  
Корректор В.Е. Нестерова  
Компьютерная верстка И.А. Налейкиной

Сдано в набор 03.03.2011. Подписано в печать 22.03.2011. Формат 60 × 84  $\frac{1}{8}$  Бумага офсетная. Гарнитура Арнал.  
Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,30. Тираж 124 экз. Зак. 190.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.  
[www.gostinfo.ru](http://www.gostinfo.ru) [info@gostinfo.ru](mailto:info@gostinfo.ru)

Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.

Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

