Identificação do formando: João Rodrigo Mota da Costa

Sessao\_2 – Ficha de trabalho

Q1 – Identificação do responsável pelo desenvolvimento da framework eTOM

TeleManagement Forum (TM Forum)

Q2 – Enquadrar/localizar CRM na decomposição de níveis da framework

O CRM faz parte do nível 3 da framework eTOM, no qual são descritos os processos relacionados com os clientes e a sua experiência.

Q3 - Enquadrar/localizar Suporte de Operações na decomposição de níveis da framework

O Suporte de Operações faz parte do nível 2 e é responsável por garantir a operação eficientes dos sistemas de telecomunicações e pelos processos de suporte de operação de serviços de telecomunicações.

Q4 - Enquadrar/localizar Gestão RH na decomposição de níveis da framework

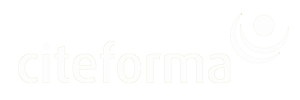
A Gestão de Recursos Humanos faz parte do nível 4 e está integrado nos processos de gestão corporativa, garantindo que a organização tem a equipa certa e os rescursos necessários para atender às demandas dos clientes e alcançar os seus objetivos.

Q5 – Objetivos chave da framework eTOM

Fornecer uma estrutura comum para descrever e entender os processos de negócios numa organização de telecomunicações, promover a colaboração entre as áreas funcionais e de negócios e melhorar a eficiência operacional e qualidade dos serviços de telecomunicações.

Q6 – Como pode eTOM apoiar o e-business

UFCD5892 - Modelos de gestão de redes e de suporte a clientes - CET Cibersegurança (8493)



O eTOM pode apoiar o e-business fornecendo uma estrutura comum para mapear processos de negócios e identificar áreas de melhoria, servindo como um modelo referência para novos processos de negócios e ajudar as organizações de telecomunicações a adotar práticas de negócios de classe mundial.

Q7 – Qual a estrutura base simplificada do eTOM

A estrutura base simplificada do eTOM tem 3 níveis: Processo de negócios; processos de negócios de suporte; e processo de negócios operacionais.

Q8 – Pontos fortes eTOM

Abordagem holística; flexibilidade; consistência; orientação para o cliente; integração; e padronização.

Q9 – Benefícios base da utilização eTOM

Melhoria da eficiência operacional; padronização; orientação para o clientes; melhoria da gestão de riscos; melhoria da inovação; e melhoria da colaboração.

Q10 – Qual a recomendação ITU que descreve a framework eTOM

A ITU-T M.3050 fornece orientação para a implementação da eTOM.