

**Самуйлов К.Е.,
Чукарин А.В.,
Яркина Н.В.**

**Бизнес-процессы и информационные технологии в
управлении телекоммуникационными компаниями.**

— М.: Альпина Паблишерз, 2009, — 442 с.

Книга посвящена современным методам организации эффективного управления телекоммуникационными компаниями. Это первая монография российских авторов, описывающая основные инструменты методологии NGOSS и значительно развивающая и расширяющая описание этой методологии, изложенной в книге Джона Райли и Мартина Кринера «NGOSS Distilled: The Essential Guide to Next Generation», опубликованной в 2005 г. и переведенной на русский язык в 2007 г. (пер. с англ.— М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. — 240 е.).

Сама NGOSS (New Generation Operations Systems and Software) создана и развивается в рамках международной некоммерческой организации TeleManagement Forum (TM Forum). Авторам рецензируемой книги удалось написать увлекательную и глубокую монографию, достаточно полно и понятно изложив в ней новейшие тенденции в этой важнейшей области современных телекоммуникаций.

Книга появилась в нужный момент. Нельзя не отметить, что в подавляющем большинстве проектов, связанных с автоматизацией процессов предприятий связи в России, наблюдается недостаток специальных знаний как у заказчиков, так и у поставщиков и интеграторов подобных систем. Это приводит к нерациональным инвестициям, неэффективным разработкам «на коленках» информационных систем, сложностям при интеграции программных продуктов и т.д. Ведь из всего огромного телекоммуникационного рынка РФ членами TMForum являются менее 20 компаний. Поэтому надеемся, что эта книга будет служить повышению компетенции всех участников телекоммуникационного рынка России и тем самым — увеличению эффективности работы всей отрасли в целом.

В первых главах авторы кратко излагают основы процессного подхода к управлению, рассказывают об истории развития методов моделирования бизнес-процессов. Читатель вспоминает (или впервые узнает) о таких методологиях и нотациях как IDEF, ARIS, UML и BPMN. Изложенного здесь материала уже достаточно для того, чтобы авторы и читатель общались на одном языке. Это позволяет им перейти к изучению таких инструментов методологии NGOSS, как «Расширенная карта процессов» (eTOM), «Единая информационная модель» (SID), «Карта приложений» (TAM).

В главе, посвященной карте eTOM, не только дается качественное изложение соответствующих международных документов, но и приводится краткая история развития карты, ставятся в соответствие документы ITU и TMForum. Одна из основных функций карты процессов — задать единый понятийный аппарат для описания элементов бизнес-процессов. Отрадно видеть, что теперь такой аппарат выработан и уже существует и на русском языке.

В этой же главе авторы наглядно представляют и разъясняют принцип декомпозиции процессов карты eTOM, а затем показывают, как из процессов-элементов карты можно составить любой процесс оператора связи или провайдера услуг.

Отдельной строкой хочется отметить отличное оформление раздела — при описании каждой группы процессов показано ее относительное расположение на карте eTOM, а рисунки в оригинальной расцветке TMF и дублирование названий процессов на английском языке облегчают восприятие информации и ее корреляцию с документами международных организаций.

Книга может стать поистине настольной у руководителей проектов автоматизации и IT-специалистов телекоммуникационных компаний, поскольку она, несмотря на солидный теоретический курс, ориентирована на практическое применение: в отдельной главе рассказывается о современных технологиях автоматизации бизнес-процессов. Читатель узнает о программных средствах моделирования бизнес-процессов и средствах для развертывания инфраструктуры, необходимой при их автоматизации.

Две главы посвящены информационной модели компании связи. Авторы дают небольшую историческую справку о развитии информационных моделей для нужд бизнеса, напоминают необходимые основы объектно-ориентированного подхода в моделировании.

Переходя к общей информационной модели — SID, авторы рассматривают не только основные бизнес-сущности и приемы информационной модели, но и такие основополагающие домены как «продукт», «услуга» и «ресурс», дают рекомендации, связанные с дополнением SID при разработке собственной информационной модели.

Последняя, третья часть книги посвящена системам поддержки операционной деятельности и бизнеса. Авторы рассказывают о роли этих систем в бизнесе современной телекоммуникационной компании, показывают их модульную структуру и повествуют об инициативе TMForum в стандартизации программных компонентов таких систем — телекоммуникационной карте приложений (ТАМ).

Хорошим подспорьем при изучении излагаемого материала является большое количество качественных, продуманных примеров использования на практике описываемых методов и инструментов. Авторы подробно разбирают несколько типичных операторских процессов, сопровождая текстовое описание необходимыми диаграммами и блок-схемами. Кроме примеров, встречающихся по ходу повествования, читатель обнаружит несколько крупных, но детально проработанных примеров в приложениях.

Резюмируя, хочется выразить авторам монографии благодарность за титанический труд и превосходный его результат и рекомендовать книгу широкому кругу читателей — от студентов старших курсов, аспирантов и преподавателей профильных ВУЗов, до руководителей компаний и сотрудников IT-департаментов, внедряющих эффективный процесс управления на предприятиях связи.

*Заведующий кафедрой систем коммутации и распределения информации СПбГУТ
им. проф. М.А. Бонч-Бруевича, главный научный сотрудник ЛОНИИС,
д.т.н., профессор Б.С. Гольдштейн*