

## Rekayasa proses bisnis dengan menggunakan eTOM (enhance Telecom Operation Map) = Business process re-engineering using eTOM (enhance Telecom Operation Map)

Nugroho Setiawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20349819&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Untuk dapat bertahan di era persaingan yang makin ketat, dibutuhkan proses bisnis yang sederhana dan terstruktur sehingga memudahkan dalam evaluasi dan perbaikan. eTOM (enhance Telecom Operation Map) adalah salah satu kerangka kerja yang memenuhi syarat tersebut. eTOM merupakan suatu model framework proses bisnis yang menyediakan proses enterprise yang dibutuhkan oleh service provider. eTOM bisa diadopsi pada berbagai level sehingga memudahkan dalam evaluasi dan perbaikan proses bisnis yang ada. Penelitian ini memetakan proses bisnis kedalam kerangka kerja eTOM mulai dari level 0 sampai dengan level 4 dekomposisi proses. Pada pemetaan Business Process Level 0 (The Conceptual View) didapatkan proses bisnis menempati area Strategy, Infrastructure & Product. Untuk Business Process Level 1 (The CEO View) yaitu justifikasi secara functional, masuk ke dalam area Marketing & Offer Management. Selanjutnya justifikasi pada Level 2 didapatkan area Product & offer development & retirement dan Product marketing communications & promotion. Dari level 2 dilakukan dekomposisi proses sampai dengan level yang lebih detail lagi. Dilakukan perbaikan waktu proses dengan menggunakan metode streamlining sehingga didapatkan perbaikan sebesar 59.7 %, dari yang semula waktu prosesnya sebesar 10,941.1 jam menjadi 4,408.6 jam.

.....

To be able to survive in an era of tight competition, it takes a simple and structured business processes to facilitate the evaluation and improvement. eTOM (Enhance Telecom Operations Map) is a framework that meets these requirements. eTOM is a model of a business process framework that provides enterprise processes required by a service provider. eTOM can be adopted at various levels to facilitate the evaluation and improvement of existing business processes.

This study mapped the business process into eTOM framework ranging from level 0 to level 4 decomposition process. On mapping Business Process Level 0 (The Conceptual View) found that business process occupies an area of Strategy, Infrastructure & Product. For the Business Process Level 1 (The CEO View) that is the functional justification, it is mapped into the area of Marketing & Offer Management. Further justification for the Level 2 area the business process mapped into area Product & offer retirement and Product development & marketing communications & promotion. From level 2, the business process will be decomposed to a more detailed level. By using the method of streamlining the process has an improvement of 59.7% in term of time of process, from the existing process time of 10,941.1 hours reduce into 4,408.6 hours.