

Union internationale des télécommunications

UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

M.3050

Supplément 3
(05/2004)

SÉRIE M: GESTION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS Y
COMPRIS LE RGT ET MAINTENANCE DES RÉSEAUX
Réseau de gestion des télécommunications

Plan amélioré d'exploitation des
télécommunications (eTOM)

**Supplément 3: Correspondance entre le modèle
eTOM et le modèle M.3400**

Recommandation UIT-T M.3050 – Supplément 3



RECOMMANDATIONS UIT-T DE LA SÉRIE M
GESTION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS Y COMPRIS LE RGT ET MAINTENANCE DES RÉSEAUX

Introduction et principes généraux de maintenance et organisation de la maintenance	M.10–M.299
Systèmes de transmission internationaux	M.300–M.559
Circuits téléphoniques internationaux	M.560–M.759
Systèmes de signalisation à canal sémaphore	M.760–M.799
Systèmes internationaux de télégraphie et de phototélégraphie	M.800–M.899
Liaisons internationales louées par groupes primaires et secondaires	M.900–M.999
Circuits internationaux loués	M.1000–M.1099
Systèmes et services de télécommunication mobile	M.1100–M.1199
Réseau téléphonique public international	M.1200–M.1299
Systèmes internationaux de transmission de données	M.1300–M.1399
Appellations et échange d'informations	M.1400–M.1999
Réseau de transport international	M.2000–M.2999
Réseau de gestion des télécommunications	M.3000–M.3599
Réseaux numériques à intégration de services	M.3600–M.3999
Systèmes de signalisation par canal sémaphore	M.4000–M.4999

Pour plus de détails, voir la Liste des Recommandations de l'UIT-T.

Recommandation UIT-T M.3050

Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM)

Supplément 3

Correspondance entre le modèle eTOM et le modèle M.3400

Résumé

Les Recommandations UIT-T de la série M.3050.x contiennent un schéma de référence permettant de classer par catégories les activités d'une entreprise et destiné à être utilisé par les fournisseurs de services. Le plan amélioré d'exploitation pour les télécommunications (ou plan eTOM en abrégé), élaboré par le TeleManagement Forum, décrit les processus d'entreprise requis par un fournisseur de services et les analyse suivant différents niveaux de détail en fonction de leur importance et de leur priorité pour l'entreprise. Ce modèle des processus d'entreprise repose sur les concepts du modèle des services et fonctions de gestion et doit permettre de classer par catégories toutes les activités de l'entreprise.

Le présent Supplément donne un aperçu de la manière dont le modèle fonctionnel offert par les fonctions de gestion décrites dans la Rec. UIT-T M.3400 sur le RGT peut être mis en correspondance avec le modèle des processus offert par le schéma des processus d'entreprise eTOM.

Source

Le Supplément 3 de la Recommandation UIT-T M.3050 a été agréé le 7 mai 2004 par la Commission d'études 4 (2001-2004) de l'UIT-T.

Le forum TMF conserve les droits de propriété intellectuelle sous-jacents à la présente Recommandation, y compris les droits d'auteur. Des licences appropriées sont accordées pour l'utilisation dans les Recommandations de l'UIT-T.

AVANT-PROPOS

L'UIT (Union internationale des télécommunications) est une institution spécialisée des Nations Unies dans le domaine des télécommunications. L'UIT-T (Secteur de la normalisation des télécommunications) est un organe permanent de l'UIT. Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT), qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes d'étude à traiter par les Commissions d'études de l'UIT-T, lesquelles élaborent en retour des Recommandations sur ces thèmes.

L'approbation des Recommandations par les Membres de l'UIT-T s'effectue selon la procédure définie dans la Résolution 1 de l'AMNT.

Dans certains secteurs des technologies de l'information qui correspondent à la sphère de compétence de l'UIT-T, les normes nécessaires se préparent en collaboration avec l'ISO et la CEI.

NOTE

Dans la présente publication, l'expression "Administration" est utilisée pour désigner de façon abrégée aussi bien une administration de télécommunications qu'une exploitation reconnue.

Le respect de cette publication se fait à titre volontaire. Cependant, il se peut que la publication contienne certaines dispositions obligatoires (pour assurer, par exemple, l'interopérabilité et l'applicabilité) et considère que la publication est respectée lorsque toutes ces dispositions sont observées. Le futur d'obligation et les autres moyens d'expression de l'obligation comme le verbe "devoir" ainsi que leurs formes négatives servent à énoncer des prescriptions. L'utilisation de ces formes ne signifie pas qu'il est obligatoire de respecter la publication.

DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'UIT attire l'attention sur la possibilité que l'application ou la mise en œuvre de la présente publication puisse donner lieu à l'utilisation d'un droit de propriété intellectuelle. L'UIT ne prend pas position en ce qui concerne l'existence, la validité ou l'applicabilité des droits de propriété intellectuelle, qu'ils soient revendiqués par un Membre de l'UIT ou par une tierce partie étrangère à la procédure d'élaboration des publications.

A la date d'approbation de la présente publication, l'UIT n'avait pas été avisée de l'existence d'une propriété intellectuelle protégée par des brevets à acquérir pour mettre en œuvre la présente publication. Toutefois, comme il ne s'agit peut-être pas de renseignements les plus récents, il est vivement recommandé aux responsables de la mise en œuvre de consulter la base de données des brevets du TSB.

© UIT 2005

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, par quelque procédé que ce soit, sans l'accord écrit préalable de l'UIT.

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1	Domaine d'application 1
2	Références normatives..... 2
3	Termes et Abréviations..... 2
3.1	Définitions 2
3.2	Abréviations 2
4	Corrélation entre le plan eTOM et le modèle RGT 2
4.1	Modèle RGT 3
4.2	Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM) – Schéma des processus commerciaux..... 5
4.3	Ressorts économiques favorisant des correspondances entre les processus et les fonctions 6
4.4	Objectifs de la correspondance entre le plan eTOM et la Rec. UIT-T M.3400 6
5	Corrélation entre les fonctions et les processus..... 7
5.1	Aperçu général des processus, des fonctions et des données 7
5.2	Correspondance entre les niveaux des processus et les différents groupes d'ensembles de fonctions 9
6	Orientation des travaux futurs 12
	Appendice I – Correspondance entre les processus de niveau 2 du plan eTOM et les groupes d'ensembles de fonctions M.3400 12
	Appendice II – Table de correspondance entre les processus du plan eTOM et les groupes d'ensembles de fonctions M.3400 14
	Appendice III – Table de correspondance entre les groupes d'ensembles de fonctions M.3400 et les processus du plan eTOM 49
	BIBLIOGRAPHIE 83

Introduction

Le présent Supplément vise à élaborer des principes de mise en correspondance entre les services/fonctions de gestion abordés dans les Recommandations UIT-T M.3200 [3]/M.3400 [1], d'une part, et le Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM, *enhanced telecom operations map*) exposé dans la Rec. UIT-T M.3050 [4], d'autre part. Un exemple de la manière dont les divers processus et fonctions considérés peuvent être mis en correspondance sera présenté. Cette correspondance doit être considérée comme une analyse préliminaire, qui sera développée dans les versions ultérieures du document. Le paragraphe 6 intitulé *Orientation des travaux futurs* indique quelques-uns des développements futurs possibles.

Recommandation UIT-T M.3050

Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM)

Supplément 3

Correspondance entre le modèle eTOM et le modèle M.3400

1 Domaine d'application

Le Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM, *enhanced telecom operations map*) [4] a été mis au point par le TeleManagement Forum (TMF) en tant que schéma de référence, destiné au classement des diverses activités commerciales susceptibles d'être exercées par un fournisseur de services d'information et de communication. Il convient de noter qu'en ce qui concerne les droits afférents de propriété intellectuelle, le Forum TMF est propriétaire du plan eTOM et détient les droits d'auteur. L'UIT-T détiendra les droits d'auteur afférents aux Recommandations UIT-T de la série M.3050.x elles-mêmes.

Le présent Supplément fait partie d'une série de textes UIT-T traitant de schéma eTOM structurés comme suit:

- M.3050.0: eTOM – Introduction.
- M.3050.1: eTOM – Schéma des processus commerciaux. (TMF GB921 v4.0.)
- M.3050.2: eTOM – Décomposition et description des processus (TMF GB921 v4.0 Addendum D.)
- M.3050.3: eTOM – Flux de processus représentatifs. (TMF GB921 v4.0 Addendum F.)
- M.3050.4: eTOM – Emploi de l'intégration interentreprises avec le plan renforcé d'exploitation des télécommunications. (TMF GB921 v4.0 Addendum B.)
- M.3050 Supplément 1: eTOM – Notice d'utilisation de la bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information. (TMF GB921 v4.0 Addendum L.)
- M.3050 Supplément 2: eTOM – Plan d'exploitation pour les transactions publiques interentreprises. (GB921 Addendum C.)
- M.3050 Supplément 3: Correspondance entre le modèle eTOM et le modèle M.3400.

Les autres parties seront publiées dès qu'elles seront disponibles.

Les Recommandations UIT-T de la série M.3050.x permettent de construire un schéma des processus commerciaux sur l'infrastructure des services de gestion, qui est décrite dans les Recommandations UIT-T M.3010 et M.3200.

Le présent Supplément donne un aperçu de la manière dont la conception fonctionnelle définie par les fonctions de gestion décrites dans la Rec. UIT-T M.3400 sur le RGT [1] peut être mise en correspondance avec la conception axée sur les processus définie par le schéma des processus commerciaux du Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM).

Le plan eTOM définit le cadre général de normalisation et de classement des activités commerciales destiné à faciliter la fixation des objectifs pour les solutions de gestion. Il définit également l'orientation commerciale des besoins des fournisseurs de services auxquels les services et fonctions de gestion devront répondre.

La correspondance réciproque entre les processus du plan eTOM et les fonctions de gestion M.3400 présentée dans le présent Supplément vise à faciliter l'application desdits processus et fonctions dans le cadre de la mise au point et de l'intégration de systèmes de gestion et d'appui à l'exploitation.

2 Références normatives

- [1] Recommandation UIT-T M.3400 (2000), *Fonctions de gestion du réseau de gestion des télécommunications.*
- [2] Recommandation UIT-T M.3010 (2000), *Principes du réseau de gestion des télécommunications.*
- [3] Recommandation UIT-T M.3200 (1997), *Services de gestion du réseau de gestion des télécommunications et domaines gérés des télécommunications: aperçu général.*
- [4] Recommandation UIT-T M.3050.0 (2004), *Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM) – Introduction.*
- [5] Recommandation UIT-T M.3050.1 (2004), *Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM) – Schéma des processus d'entreprise.*
- [6] Recommandation UIT-T M.3050.2 (2004), *Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM) – Décomposition et description des processus.*
- [7] Recommandation UIT-T M.3050.3 (2004), *Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM) – Flux des processus représentatifs.*

3 Termes et Abréviations

3.1 Définitions

Voir la Rec. UIT-T M.3050.1 [5].

3.2 Abréviations

Les abréviations suivantes viennent s'ajouter à celles qui sont définies dans la Rec. UIT-T M.3050.1:

NGN	réseau de prochaine génération (<i>next generation network</i>)
OSI	interconnexion des systèmes ouverts (<i>open systems interconnection</i>)
TM Forum	TeleManagement Forum (voir aussi TMF)

4 Corrélation entre le plan eTOM et le modèle RGT

Dans le secteur des télécommunications différents modèles de gestion ont été mis au point au fil des années. Le modèle fonctionnel OSI – les domaines de fonctions de gestion de service – a introduit les domaines fonctionnels appelés FCAPS: gestion des dérangements, gestion de configuration, gestion de la comptabilité, gestion de la performance, gestion de sécurité.

Avec le réseau de gestion des télécommunications, l'UIT-T a utilisé pour la première fois le concept d'architecture logique en couches qui comporte la couche de gestion des éléments, la couche de gestion de réseau, la couche de gestion de service et la couche de gestion de l'activité de l'entreprise. Il s'agit d'un des concepts qui a été mis au point par l'UIT pour faciliter la décomposition fonctionnelle des besoins de gestion en sous-ensembles gérables et pour favoriser la réutilisation de solutions, comme indiqué dans la Rec. UIT-T M.3050.0 [4].

Constatant que les décisions d'investir dans le secteur des télécommunications étaient de plus en plus dictées par des considérations d'ordre économique et non pas technique, le TeleManagement Forum a mis au point le Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM) en tant que schéma de référence destiné au classement des diverses activités commerciales susceptibles d'être exercées par un fournisseur de services d'information et de communication. Des éléments de processus – faisant partie de l'ensemble des processus commerciaux – peuvent être placés dans un modèle pour représenter des relations organisationnelles, fonctionnelles ou autres, et peuvent être associés entre eux dans le cadre des flux de processus qui déterminent les profils d'activité au sein de l'entreprise. Les principes du Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM) sont définis dans la Rec. UIT-T M.3050.1 [5].

Le présent Supplément met en corrélation le modèle RGT de l'UIT et le schéma des processus commerciaux du plan eTOM, ainsi que les ressorts économiques et les avantages que l'on peut retirer de la mise en corrélation de ces deux modèles.

Il convient de noter que dans le contexte du schéma des processus commerciaux du plan eTOM, on entend par éléments de processus les blocs fonctionnels ou modules utilisés pour assembler les processus commerciaux de bout en bout. Le terme *processus* désigne non pas un *flux de processus*, qui est l'ordonnancement des *éléments de processus* (voir [5]), mais un ensemble ordonné systématique d'activités fonctionnelles produisant un résultat déterminé.

4.1 Modèle RGT

Le secteur des télécommunications a adopté le modèle de réseau de gestion des télécommunications (RGT) en vue de susciter une réflexion rationnelle sur les modalités de gestion de l'entreprise d'un fournisseur de services. Comme indiqué précédemment, le modèle RGT a utilisé pour la première fois le concept d'architecture logique en couches, qui comporte quatre couches, formant généralement un triangle ou une pyramide au sommet de laquelle se trouve la couche de gestion de l'activité de l'entreprise, la deuxième couche étant la couche de gestion de service, la troisième la couche de gestion de réseau et la quatrième, au bas de la pyramide, la couche de gestion des éléments. Le principe de cette architecture est que les décisions de gestion diffèrent d'une couche à l'autre, tout en étant interdépendantes. Ainsi, par exemple, des informations détaillées sont nécessaires pour maintenir un commutateur en service (dans la couche de gestion des éléments), alors que seul un sous-ensemble de ces informations est nécessaire pour maintenir le réseau en service (par exemple dans le cas où le commutateur ne fonctionne pas à pleine capacité). Dans le cas d'une architecture fonctionnant de haut en bas, chaque couche impose ses exigences à la couche située au-dessous d'elle. Dans le cas d'une architecture fonctionnant de bas en haut, chaque couche fournit une capacité à la couche située au-dessus d'elle.

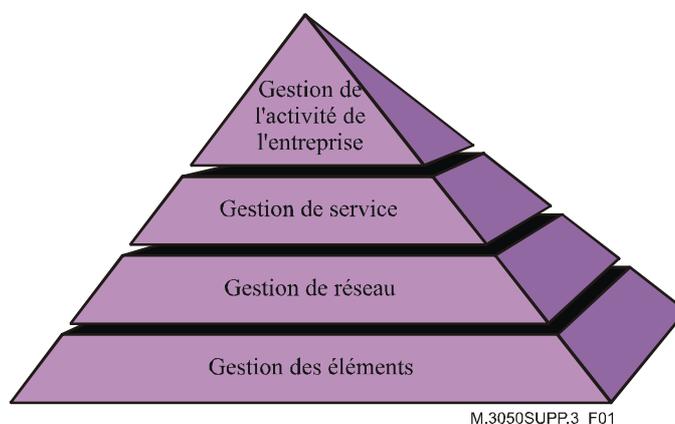


Figure 1 – Modèle RGT de base avec architecture logique en couches

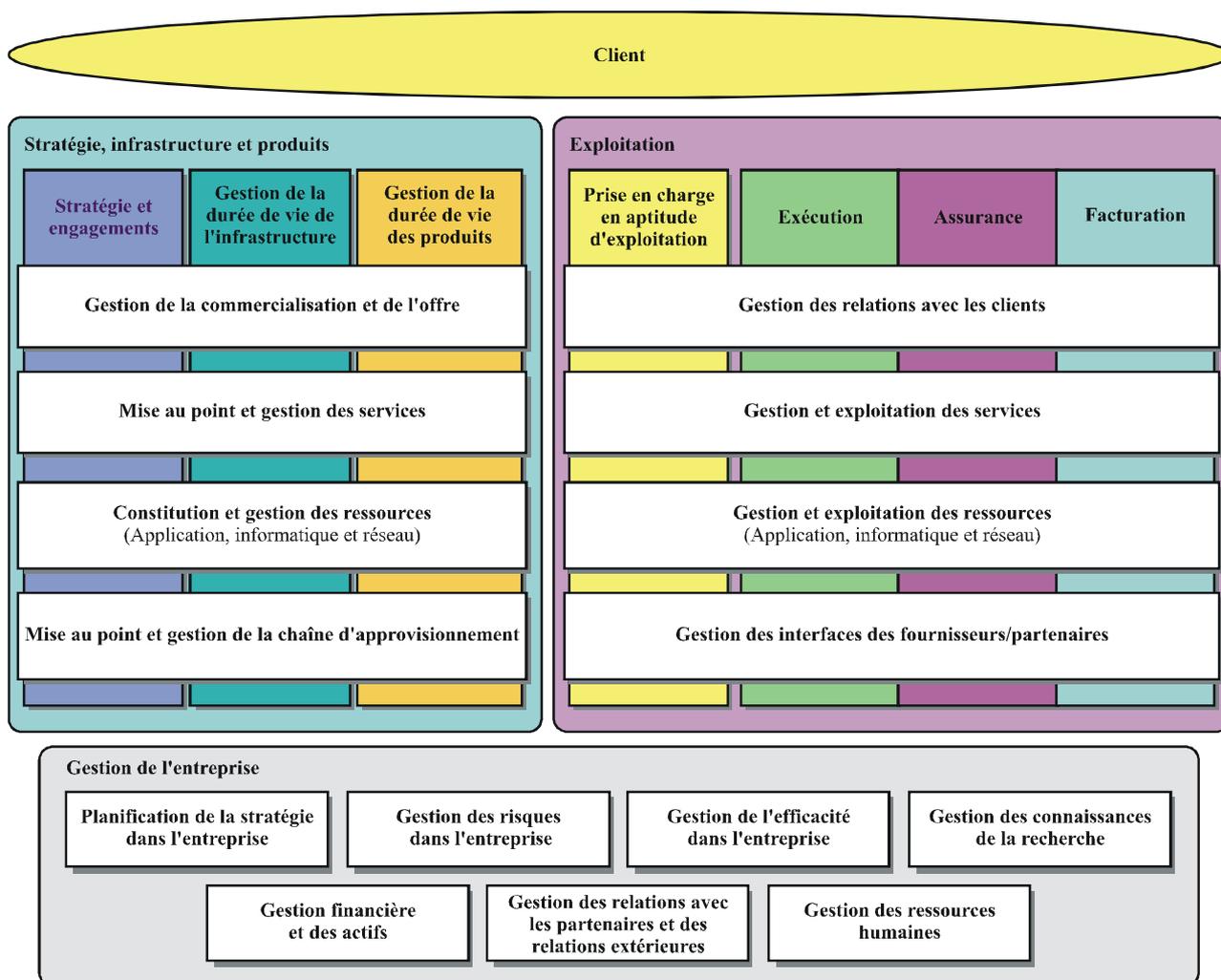
Quelques-uns des concepts définis par le RGT présentent un grand intérêt dans le cadre de la présente Recommandation. La Rec. UIT-T M.3200 [3] définit les domaines gérés des télécommunications et les services de gestion RGT permettant de prendre en charge les multiples activités de gestion des réseaux et services de télécommunication. Les domaines gérés des télécommunications ont trait au groupement des ressources de télécommunication gérées et les services de gestion ont trait à l'ensemble des processus nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise (objectifs de gestion). Il est admis qu'une certaine marge de flexibilité doit être conservée dans la définition des services de gestion RGT afin de permettre l'intégration de prescriptions additionnelles au fur et à mesure de leur repérage [3].

Les services de gestion sont constitués de fonctions de gestion regroupées entre elles et désignées sous le terme d'ensembles de fonctions de gestion. Comme indiqué dans la Rec. UIT-T M.3400 [1] "Une fonction de gestion RGT (réseau de gestion des télécommunications) est une interaction de coopération entre des processus d'application faisant partie de systèmes gérants et de systèmes gérés pour la gestion des ressources de télécommunication. C'est la plus petite partie fonctionnelle d'un service de gestion RGT tel que perçu par les usagers du RGT". Les ensembles généraux de fonctions de gestion ainsi que les fonctions de gestion qui les composent sont répertoriés dans la Rec. UIT-T M.3400 [1] et classés en fonction de l'application de gestion (FCAPS) à laquelle ces fonctions correspondent.

Aux fins de la description des prescriptions d'interfaçage, les fonctions répertoriées peuvent reprendre celles qui sont définies dans la Rec. UIT-T M.3400 [1]; on peut aussi adapter expressément une ou plusieurs de ces fonctions à tel ou tel domaine géré ou encore définir de nouvelles fonctions, s'il y a lieu.

Le modèle RGT est simple, en dépit de sa complexité d'implémentation. En raison du nombre considérable de normes qui s'appliquent aujourd'hui aux diverses interfaces entre les systèmes de gestion, il est difficile de prendre du recul pour avoir une vue d'ensemble des choses. Ces normes UIT-T intéressent principalement la couche de gestion des éléments et la couche de gestion de réseau. Bien que ces normes aient été conçues selon la méthode ascendante, l'UIT-T a commencé par les prescriptions de gestion qui ont été établies à partir du réseau selon la méthode ascendante. Il est difficile, de ce fait, d'appliquer les normes dans le cadre d'un exemple de gestion et, de même, d'adopter une stratégie axée sur le client.

4.2 Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM) – Schéma des processus commerciaux



M.3050SUPP.3_F02

Figure 2 – Plan amélioré d'exploitation des télécommunications (eTOM) – Schéma des processus commerciaux – Processus du niveau 0

Le plan eTOM est un schéma des processus commerciaux, c'est-à-dire un cadre ou modèle de référence permettant de classer les diverses activités commerciales- éléments de processus – susceptibles d'être exercées par un fournisseur de services, le but étant d'être à même d'associer ces éléments de processus de nombreuses manières différentes pour implémentation des processus commerciaux de bout en bout (exécution, assurance, facturation, par exemple) qui soient intéressants pour le client et pour le fournisseur de services.

Le plan eTOM définit des conditions communes qui facilitent la tâche des fournisseurs de services pour négocier avec les clients, des fournisseurs indépendants ou d'autres fournisseurs de services. Par ailleurs, le plan eTOM permet:

- d'axer les travaux sur la définition de prescriptions commerciales détaillées, d'accords informels, de contrats d'application commerciale et de spécifications de modèles de données communs (échanges entre applications ou systèmes) et sur l'examen des résultats ainsi obtenus pour en déterminer la cohérence;
- de rapporter les besoins de l'entreprise aux normes existantes ou requises;

- d'uniformiser la conception des processus pour les fournisseurs d'équipements, les générateurs d'applications et les intégrateurs afin de créer des systèmes de gestion alliant les développements réalisés par des sociétés spécialisées avec les développements réalisés en interne.

4.3 Ressorts économiques favorisant des correspondances entre les processus et les fonctions

Le secteur des services de communication connaît une mutation rapide caractérisée par l'apparition de nouvelles règles, de nouveaux concurrents, de nouveaux clients et une explosion sans précédent de la demande. Dans tous les pays du monde, les fournisseurs de services sont confrontés à des difficultés analogues qui les poussent à prendre des risques et à déployer des efforts considérables pour rester rentables devant le renforcement incessant de la concurrence, subissent des pressions analogues pour réduire leur part de marché, leurs prix et leurs marges. Tandis que les fournisseurs de services sont confrontés à ces difficultés, leurs fournisseurs eux aussi doivent rechercher des moyens novateurs pour offrir des produits intéressants. Examinons à présent deux exemples qui aideront à comprendre quelques-uns des ressorts économiques dont on dispose aujourd'hui.

Avec la pression croissante à l'optimisation des frais d'exploitation qui pèse sur eux, les fournisseurs de services passent minutieusement en revue les multiples possibilités d'externalisation des services qui s'offrent à eux. L'une de ces possibilités consiste à acheter à des fournisseurs non seulement des équipements mais aussi les services de gestion des ressources ainsi offertes. La mise en place de processus de chaîne de valeur appropriés au stade de la passation de la commande, de la fourniture et de la maintenance de l'infrastructure du réseau permettrait d'automatiser les processus interentreprises, ce qui par voie de conséquence, réduirait les coûts des équipements du point de vue de la maintenance et de l'assistance technique pour les fournisseurs de services ainsi que pour leurs fournisseurs d'équipements et de services, à l'instar de ce qui s'est produit dans d'autres branches d'activité – le secteur de l'automobile, par exemple. Cela oblige à mettre au point et à définir les modalités de communication entre les fournisseurs de services et leurs sous-traitants aux fins de la passation de marchés et de la maintenance.

Un deuxième type de ressort économique a trait à l'apparition des réseaux et services de prochaine génération. Si le volume des services de télécommunication traditionnels continue d'augmenter, les marges diminuent. Les fournisseurs de services pour lesquels les services de télécommunication traditionnels constituent une part de marché importante prennent conscience qu'il leur faut orienter davantage leurs activités vers les services de prochaine génération de type offre tri-services: accès Internet haut débit, téléphonie et diffusion continue de vidéos en temps réel. La mise en oeuvre de la technologie et des ressources requises dans leur réseau passe par le prélèvement d'une taxe d'intégration prohibitive.

Jusqu'à présent, les fournisseurs de services ont consacré beaucoup d'énergie à la mise en place de diverses infrastructures et interfaces. Cependant, étant donné que ces nouveaux types de modèles de service ajoutent une couche de commande de service et d'application au-dessus de la couche de gestion de réseau, les fournisseurs de services doivent axer leurs efforts sur la logique de service et commerciale pour être en mesure de changer les choses et d'obtenir des résultats tangibles à l'avenir. Tout cela s'inscrit immanquablement dans la logique d'une réflexion abstraite, qui dissimule la complexité et la multiplicité des technologies et des domaines au niveau de la couche de gestion de réseau.

4.4 Objectifs de la correspondance entre le plan eTOM et la Rec. UIT-T M.3400

Comme indiqué précédemment, la prise en compte des besoins des technologies des réseaux de prochaine génération (NGN, *next generation network*) actuels et qui se dessinent, oblige à décomposer les processus de manière plus détaillée que ne le fait actuellement le schéma des processus commerciaux du plan eTOM. La Rec. UIT-T M.3400 [1] donne une représentation plus

détaillée, sur le plan fonctionnel, de la couche de gestion des éléments et de la couche de gestion de réseau. La mise en corrélation de la représentation fonctionnelle M.3400 avec la représentation des processus du plan eTOM permettra d'obtenir les précisions nécessaires à la conception selon les normes en vigueur des processus à mettre en oeuvre entre les systèmes d'appui à l'exploitation des fournisseurs de services et les systèmes d'appui à l'exploitation propres aux fournisseurs des éléments de réseau. Elle permettra aussi de faciliter l'obtention du niveau d'abstraction requis entre les ressources, d'une part, et la logique commerciale et de service, d'autre part.

Les correspondances entre le plan eTOM et la Rec. UIT-T M.3400 visent à:

- faciliter l'établissement d'un lien entre la représentation des processus et la représentation fonctionnelle;
- fournir un cadre général régissant le degré de finesse et d'abstraction aux fins de la définition des interfaces;
- faire mieux comprendre ce qu'il convient d'implémenter dans les systèmes, en matière:
 - d'éléments logiciels réutilisables;
 - de limites applicables quant aux types d'éléments à implémenter;
- comprendre en quoi consistent les interfaces entre les processus aux niveaux indiqués;
- recenser les besoins de normalisation.

Le schéma des processus commerciaux du plan eTOM est un cadre hiérarchique, une classification des éléments de processus. La hiérarchie aide une entreprise à organiser l'analyse des processus. Les niveaux hiérarchiques font apparaître un degré croissant de détail. A partir d'un certain stade, il ne rime plus à rien de pousser plus loin la décomposition: les détails supplémentaires sont entièrement remplis par les flux de processus. A ce stade, les fonctions de gestion M.3400 [4] se fondent dans les processus. Cela revient à dire que la représentation fonctionnelle donnée par la Rec. UIT-T M.3400 [4] correspond au niveau inférieur des éléments de processus.

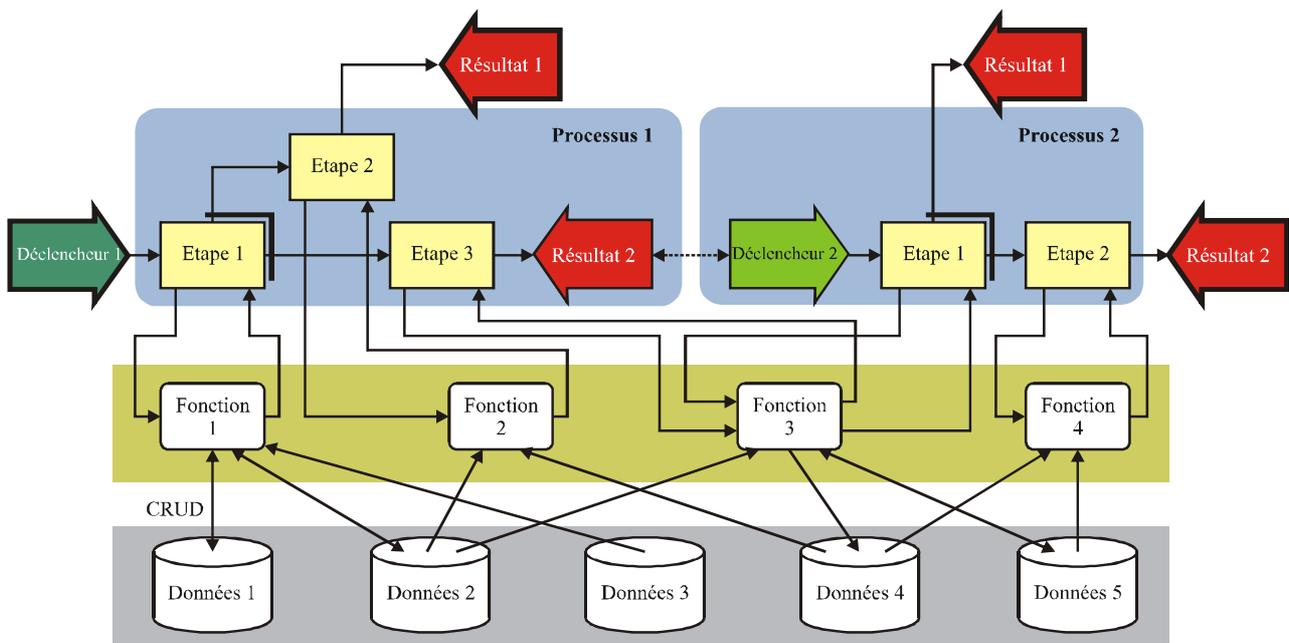
La correspondance entre le modèle M.3400 et le plan eTOM est censée faciliter la validation et l'exécution du travail d'analyse des processus eTOM dans les différents domaines correspondant à ces processus.

Etant donné que les fonctions correspondent à ce que les fournisseurs vont livrer et que les processus modélisent la manière dont les fournisseurs de services vont ordonnancer ces fonctions, la mise en correspondance devrait en outre permettre de faire concorder les besoins des fournisseurs de services et les capacités des fournisseurs.

5 Corrélation entre les fonctions et les processus

5.1 Aperçu général des processus, des fonctions et des données

L'interaction entre les processus et les fonctions est illustrée sur la Figure 3.



CRUD: créer, lire, mettre à jour, supprimer (*create, read, update, delete*)

M.3050SUPP.3_F03

Figure 3 – Corrélation entre les processus, les fonctions et les données

Les processus peuvent être utilisés pour décrire le flux des activités visant à résoudre, en tout ou en partie, tel ou tel problème au sein de l'entreprise. Aux premiers stades de l'analyse des processus, les modalités d'accès aux données ou d'écoulement de celles-ci sont sans importance. La question de savoir si la remise des données ou l'accès à celles-ci s'effectue ou non dans une base de données centrale n'est pas prise en considération. Toutefois, la connaissance des déclencheurs qui actionnent les processus est utile.

Comme indiqué précédemment, la Rec. UIT-T M.3400 définit les fonctions de gestion du réseau de gestion des télécommunications. Dans le cadre de la Figure 3, une fonction peut être considérée comme une unité de traitement (actionnée manuellement ou automatiquement), avec un certain nombre de données en entrée et des résultats bien définis. Cela correspond bien aux fonctions de gestion RGT définies dans la Rec. UIT-T M.3400 conçues comme des interactions de coopération entre des processus d'application faisant partie de systèmes gérants et de systèmes gérés. Pour les fonctions en particulier, les données sont des plus importantes puisqu'une fonction est définie comme étant une unité de traitement avec les données en entrée et les résultats qui lui sont associés. Les fonctions utilisées dans ce cadre général sont généralement des fonctions spécialisées, prévues pour un usage exclusif et présentant un haut degré de finesse. Dans la version actuelle du présent Supplément, les aspects relatifs aux données n'ont pas encore été pris en considération.

En règle générale, un processus utilisera des activités dans plusieurs fonctions. Plusieurs processus peuvent utiliser une fonction donnée. Par conséquent, il existe en principe une correspondance multiple (opposée à univoque) entre les processus et les fonctions.

Selon la Rec. UIT-T M.3400 [1], les fonctions ayant des capacités connexes ou complémentaires sont regroupées dans différents groupes d'ensembles de fonctions, assurant un appui opérationnel pour chacun des processus. Il est prévu que les processus de niveau supérieur et les groupes d'ensembles de fonctions normalisés pourront donner lieu à un accord qui n'impose aucune contrainte quant à leur mode de mise en correspondance tout au long des chaînes de tâches intermédiaires et des sous-processus. Un tel accord permet de maintenir la souplesse d'application et d'implémentation de ces tâches au sein des différentes organisations et d'harmoniser l'appui

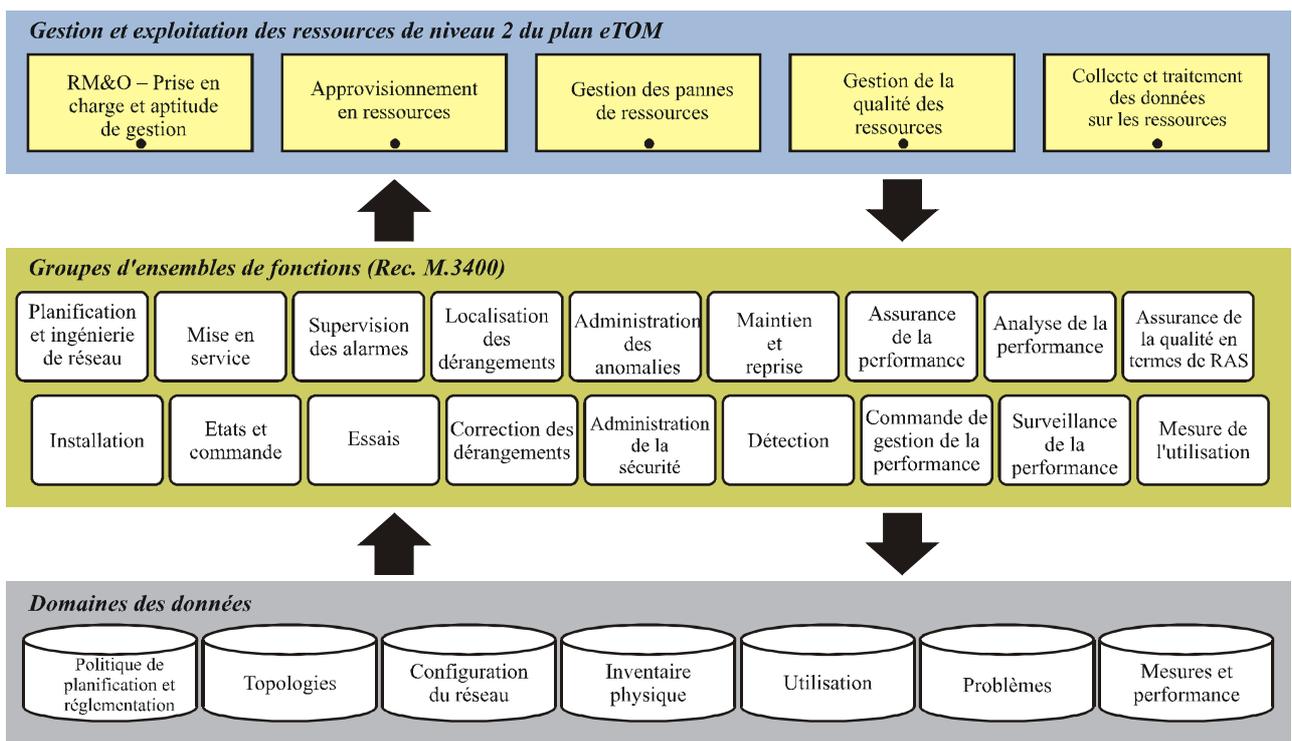
fonctionnel sous-jacent et la structure générale des processus dans laquelle lesdits processus de niveau supérieur et groupes d'ensembles de fonctions normalisés sont utilisés.

Une fonction peut être considérée comme constituant une réaction mécanique à des données d'entrée précises; de ce fait, une fonction est relativement facile à automatiser, contrairement à un processus, qui constitue une réaction à un ou plusieurs événements déclencheurs dans le cadre de l'application des règles de l'entreprise et dont l'automatisation peut, de ce fait, se révéler plus complexe. La structuration des processus, des fonctions et des données (voir la Figure 3) permet de mieux comprendre leurs relations.

Cette façon d'appréhender le contenu des processus, dans une perspective axée sur les fonctions, va dans le sens de l'analyse "descendante" des processus, en identifiant des capacités fonctionnelles susceptibles d'être atteintes que les processus utiliseront pour mener à bien leur tâche.

5.2 Correspondance entre les niveaux des processus et les différents groupes d'ensembles de fonctions

Dans un premier temps, il est utile de bien comprendre la corrélation entre les processus de niveau 2 et les différents groupe d'ensembles de fonctions. Le diagramme ci-après (Figure 4) aide à les situer les uns par rapport aux autres. Néanmoins, ce diagramme ne donne pas le détail des groupes d'ensembles de fonctions ni des ensembles de fonctions (voir la référence [1] pour de plus amples précisions).



M.3050SUPP.3_F04

Figure 4 – Processus, groupes d'ensembles de fonctions et domaines des données

Dans un deuxième temps, nous examinerons la corrélation entre, d'une part, les processus des niveaux 2 et 3 et, d'autre part, les groupes d'ensembles de fonctions et les ensembles de fonctions représentés sur la Figure 5.

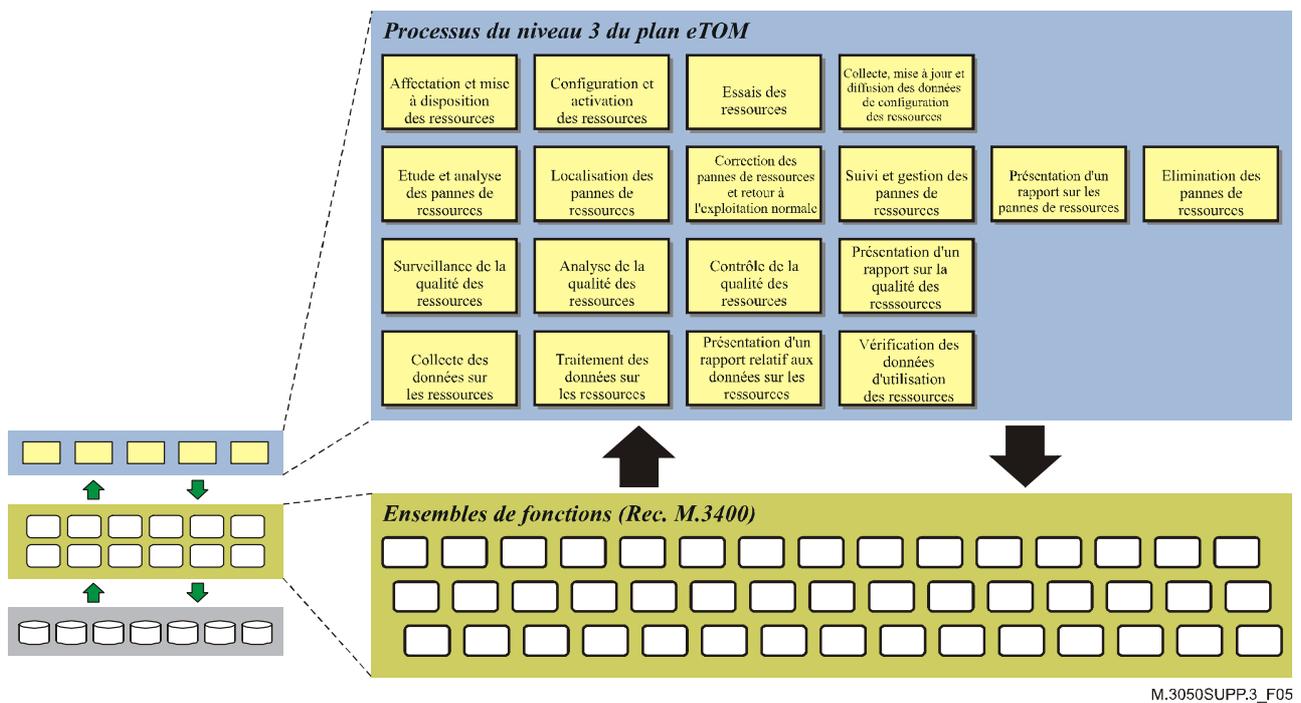
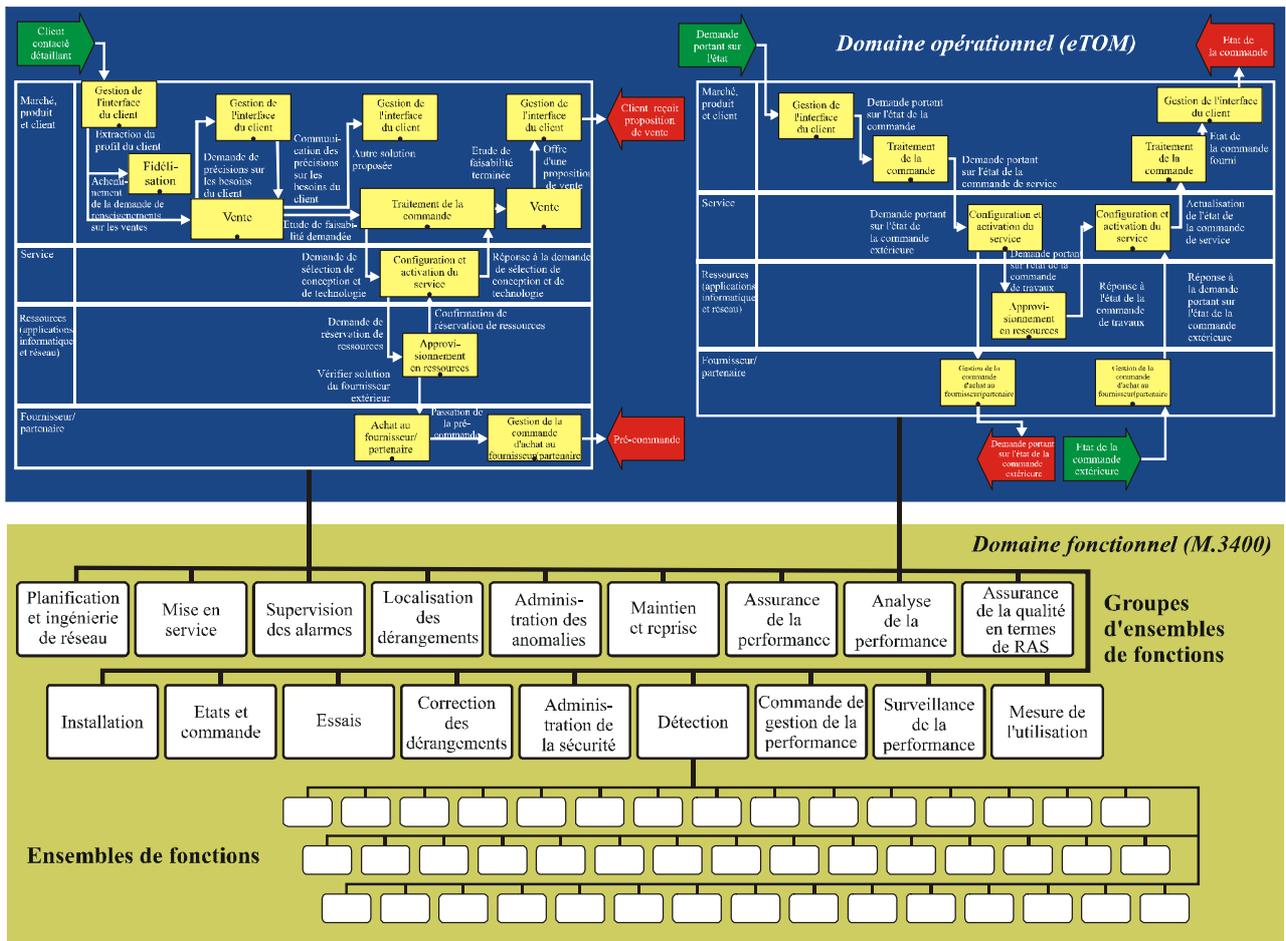


Figure 5 – Corrélation entre les processus et les fonctions

Chaque processus ou sous-processus se composera de l'intégralité ou d'une partie des différents groupes d'ensembles de fonctions ou des différents ensembles de fonctions, éventuellement sous la forme d'une séquence de tâches corrélées, pour atteindre ses objectifs. La Figure 6 – Corrélation entre les flux de processus et les groupes d'ensembles de fonctions, donne des exemples de telles séquences de tâches corrélées ainsi que de la manière dont celles-ci peuvent être utilisées.

Cela facilitera la mise en correspondance entre les identificateurs de systèmes (SID) en permettant de mieux comprendre le point de vue applications.



M.3050SUPP.3_F06

Figure 6 – Corrélation entre les flux de processus et les groupes d'ensembles de fonctions

L'Appendice I indique la correspondance entre les processus de niveau 2 du plan eTOM et les groupes d'ensembles de fonctions M.3400. Pour l'instant, cet appendice porte uniquement sur la gestion et l'exploitation des ressources. Les figures relatives aux domaines des processus seront mises au point lors de travaux ultérieurs.

Les Appendices II et III présenteront une correspondance univoque détaillée entre les processus de niveau 2, d'une part, et les groupes d'ensembles de fonctions et les ensembles de fonctions, d'autre part.

Il convient de noter que l'approche adoptée dans l'Appendice I – figure indiquant la correspondance abstraite – d'une part, et l'approche adoptée dans les Appendices II et III – table de correspondance détaillée – d'autre part, diffèrent grandement l'une de l'autre. Les tables de correspondance visent à expliciter de manière aussi détaillée et précise que possible la corrélation entre les fonctions M.3400 et les processus eTOM, du fait que les approches eTOM et M.3400 diffèrent sensiblement l'une de l'autre.

Les tables de correspondance indiquent la complexité de la corrélation entre les deux domaines. Si nous devons rendre compte de cette complexité sur une figure, le niveau de détail serait tel que la figure en deviendrait illisible.

Nous avons donc opté pour la formule des figures, qui ne rendent pas convenablement compte du niveau de précision et de détail des correspondances, mais qui indiquent les principales corrélations

entre les processus eTOM et les groupes (FCAPS) d'ensembles de fonctions actuellement en vigueur dans le domaine des processus de gestion et d'exploitation des ressources (RM&O).

6 Orientation des travaux futurs

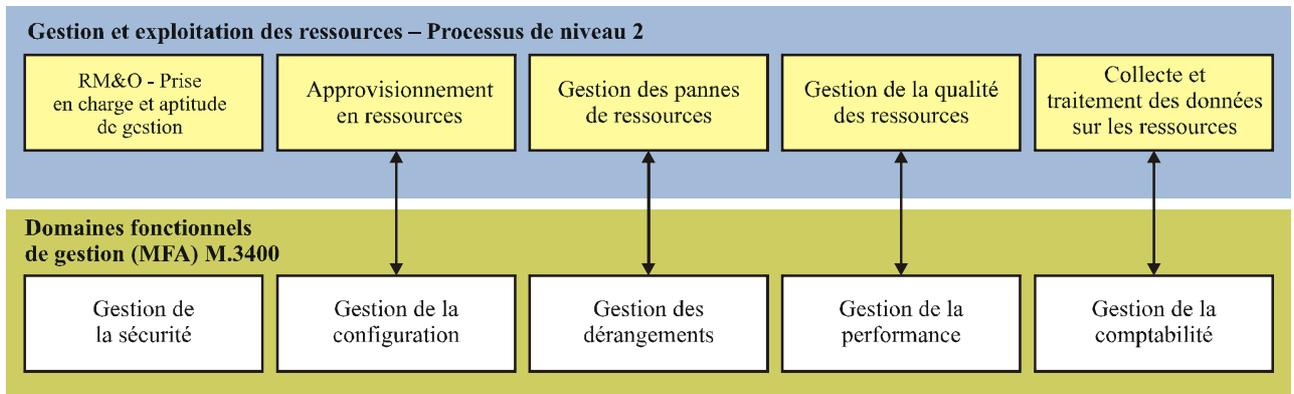
Parmi les points qui pourront être étudiés ultérieurement, citons:

- développement des figures indiquant la correspondance abstraite d'après l'Appendice I;
- validation des correspondances détaillées d'après les Appendices II et III;
- incorporation des aspects relatifs aux données dans les tables de correspondance actuelles pour les compléter.

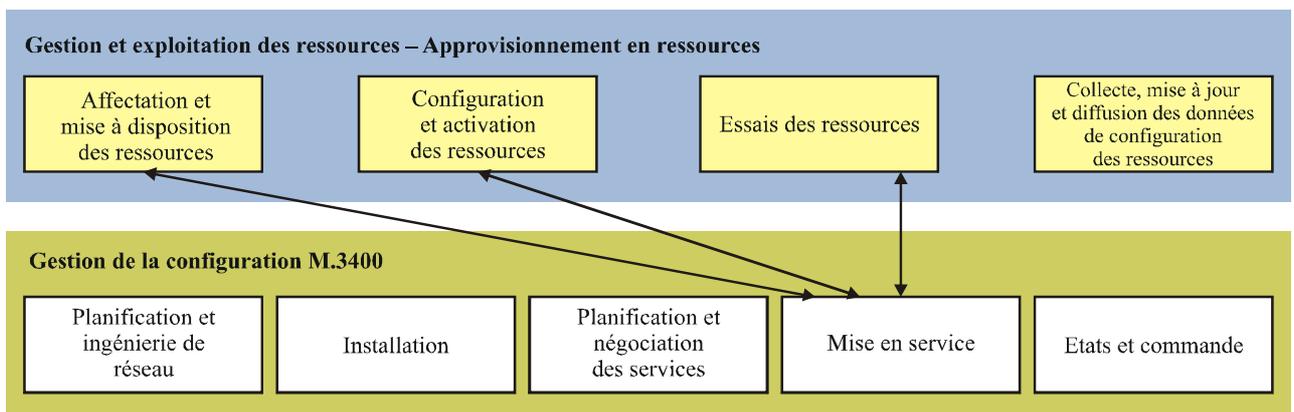
Appendice I

Correspondance entre les processus de niveau 2 du plan eTOM et les groupes d'ensembles de fonctions M.3400

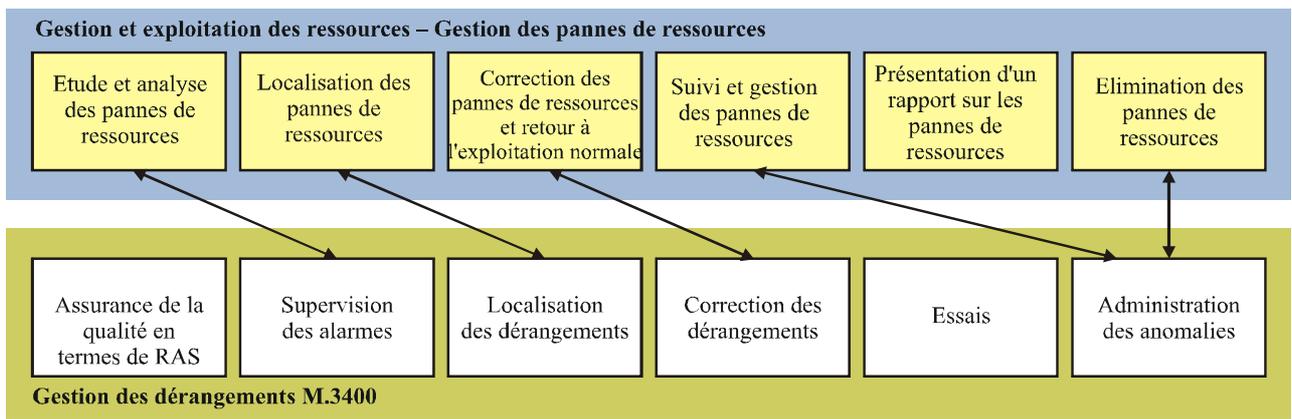
Le présent appendice donne un aperçu général des principales corrélations entre les processus de niveau 2 du plan eTOM et les groupes d'ensembles de fonctions M.3400. L'Appendice II indique la correspondance détaillée entre les processus du plan eTOM, d'une part, et les groupes d'ensembles de fonctions et les ensembles de fonctions, d'autre part. Comme indiqué précédemment, l'incorporation des domaines des données fera l'objet d'un complément d'étude.



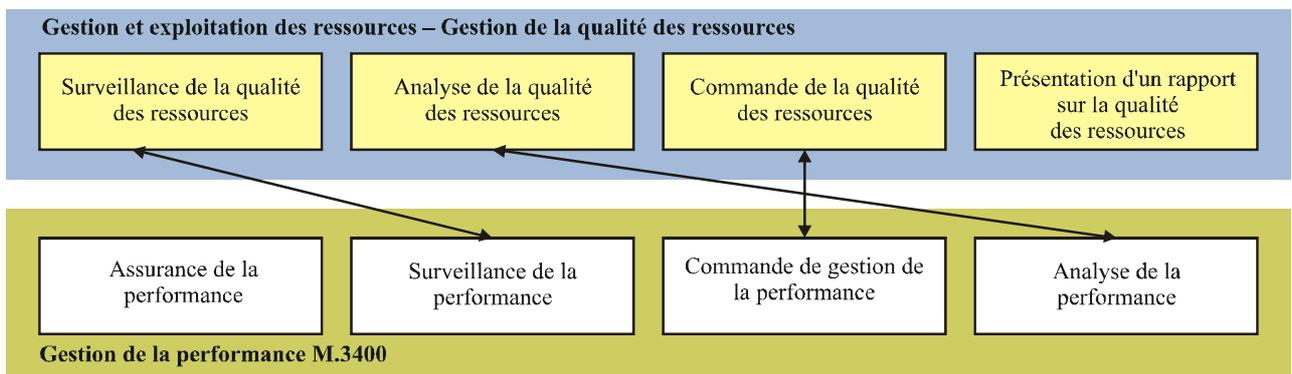
M.3050SUPP.3_FI.1



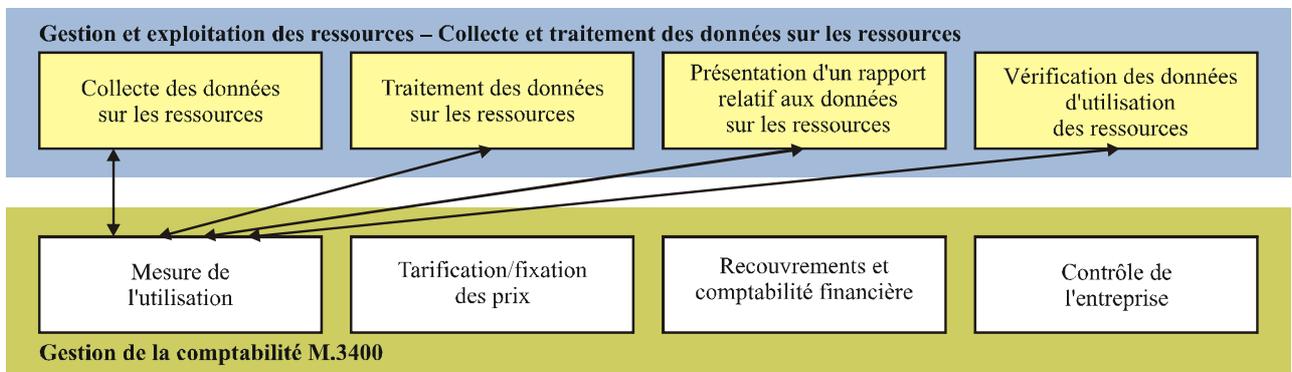
M.3050SUPP.3_FI.2



M.3050SUPP.3_FI.3



M.3050SUPP.3_FI.4



M.3050SUPP.3_FI.5

Appendice II

Table de correspondance entre les processus du plan eTOM et les groupes d'ensembles de fonctions M.3400

Le présent appendice doit être considéré comme ayant un caractère "informatif". Il donne un exemple de correspondance entre les processus du plan eTOM (Rec. UIT-T M.3050.2 [6]), d'une part, et les groupes d'ensembles de fonctions et les ensembles de fonctions de base qui les composent (Rec. UIT-T M.3400 [1]), d'autre part.

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.A	Assurance	5	Gestion de la performance
		6	Gestion des dérangements
1.A.1.6	Traitement des problèmes	6.4	Correction des dérangements
		6.6	Administration des anomalies
1.A.1.6.1	Localisation des problèmes et mesures mises en oeuvre pour les résoudre	6.6.2	Ensemble des fonctions de rapport d'anomalie
1.A.1.6.2	Présentation de rapports sur les problèmes	6.6.2	Ensemble des fonctions de rapport d'anomalie
		6.6.3	Ensemble des fonctions de notification des modifications d'état dans un rapport d'anomalie
		6.6.5	Ensemble des fonctions de notification de la création d'un ticket d'anomalie
		6.6.6	Ensemble des fonctions d'administration des tickets d'anomalie
1.A.1.6.3	Suivi et gestion des problèmes	6.4.2	Ensemble des fonctions d'organisation de la réparation avec le client
		6.6.2	Ensemble des fonctions de rapport d'anomalie
		6.6.4	Ensemble des fonctions de demande d'informations sur une anomalie
		6.6.6	Ensemble des fonctions d'administration des tickets d'anomalie
1.A.1.6.4	Elimination des problèmes	6.6.6	Ensemble des fonctions d'administration des tickets d'anomalie
1.A.2.3	Gestion des problèmes de service	7.5	Etats et commande
1.A.2.3.1	Evaluation et caractérisation des problèmes	7.5.2	Ensemble des fonctions de rétablissement du réseau après un service prioritaire

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.A.2.3.2	Diagnostic des problèmes	7.5.2	Ensemble des fonctions de rétablissement du réseau après un service prioritaire
		7.5.2	Ensemble des fonctions de rétablissement du réseau après un service prioritaire
1.A.2.3.3	Planification et attribution des tâches pour la résolution des problèmes	7.5.2	Ensemble des fonctions de rétablissement du réseau après un service prioritaire
		7.5.2	Ensemble des fonctions de rétablissement du réseau après un service prioritaire
1.A.2.3.4	Suivi et gestion de la résolution des problèmes	7.5.2	Ensemble des fonctions de rétablissement du réseau après un service prioritaire
		7.5.2	Ensemble des fonctions de rétablissement du réseau après un service prioritaire
1.A.2.4	Gestion de la qualité de service	5.1	Assurance de la performance
		5.1	Assurance de la performance
1.A.2.4.2	Analyse de la qualité de service	5.1.3	Ensemble des fonctions de détermination des critères de qualité du service d'abonné
		5.1.3	Ensemble des fonctions de détermination des critères de qualité du service d'abonné
1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources	5.1	Assurance de la performance
		5.1.1	Ensemble des fonctions de détermination des objectifs de qualité de service
		5.1.2	Ensemble des fonctions de détermination des objectifs de performance du réseau
		5.4.1	Ensemble des fonctions de recommandations d'amélioration de la performance
		5.4.3	Ensemble des fonctions de prévision du trafic
		6.1	Assurance de la qualité en termes de disponibilité, fiabilité et capacité de survie (RAS)
		6.1.1	Ensemble des fonctions de détermination des objectifs d'un réseau en termes de RAS
		6.2	Supervision des alarmes
		6.3	Localisation des dérangements
		6.5	Essais
		6.6	Administration des anomalies
		7.1	Planification et ingénierie de réseau
		7.1.1	Ensemble des fonctions de budgétisation d'une ligne de produits
		7.1.10	Ensemble des fonctions de conception de l'acheminement
		7.1.11	Ensemble des fonctions de conception d'un ou de plusieurs élément(s) de réseau
		7.1.2	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de sélection de fournisseurs et de technologies

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		7.1.3	Ensemble des fonctions de définition des limites d'une zone de service
		7.1.5	Ensemble des fonctions de gestion du processus de planification et d'ingénierie
		7.1.7	Ensemble des fonctions de conception de l'infrastructure d'un réseau
		7.1.8	Ensemble des fonctions de conception de l'infrastructure d'un accès
		7.1.9	Ensemble des fonctions de conception de l'infrastructure d'une connexion
		7.2	Installation
		7.2.1	Ensemble des fonctions d'approvisionnement
		8.4	Contrôle de l'entreprise
		8.4.1	Ensemble des fonctions de préparation des budgets
1.A.3.3.1	Etude et analyse des pannes de ressources		
		6.1.5	Ensemble des fonctions de rapport d'interruption de réseau
		6.2.10	Ensemble des fonctions de détection et de rapport d'un événement de défaillance
		6.2.2	Ensemble des fonctions d'analyse des événements de dérangement de réseau, y compris la corrélation et le filtrage
		6.2.6	Ensemble des fonctions de définition des critères d'événement d'alarme
		6.2.7	Ensemble des fonctions de gestion des indications d'alarme
		6.2.9	Ensemble des fonctions de corrélation et de filtrage des alarmes
		6.3.3	Ensemble des fonctions de localisation d'un dérangement de réseau
		6.3.4	Ensemble des fonctions de localisation d'un dérangement d'élément(s) de réseau
		6.3.5	Ensemble des fonctions d'application d'une fonction de diagnostic
		6.5.2	Ensemble des fonctions d'essais de service
		6.5.3	Ensemble des fonctions de sélection des circuits, de corrélation des essais et de localisation des dérangements
		6.5.4	Ensemble des fonctions de sélection d'une suite d'essais
		6.5.5	Ensemble des fonctions de commande et de rétablissement d'un réseau d'accès d'essai

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.A.3.3.2	Localisation des pannes de ressources	6.1.5	Ensemble des fonctions de rapport d'interruption de réseau
		6.2.10	Ensemble des fonctions de détection et de rapport d'un événement de défaillance
		6.2.2	Ensemble des fonctions d'analyse des événements de dérangement de réseau, y compris la corrélation et le filtrage
		6.2.9	Ensemble des fonctions de corrélation et de filtrage des alarmes
		6.3.3	Ensemble des fonctions de localisation d'un dérangement de réseau
		6.3.4	Ensemble des fonctions de localisation d'un dérangement d'élément(s) de réseau
		6.3.5	Ensemble des fonctions d'application d'une fonction de diagnostic
1.A.3.3.3	Correction des pannes de ressources et retour à l'exploitation normale	6.4.2	Ensemble des fonctions d'organisation de la réparation avec le client
		6.4.4	Ensemble des fonctions de correction des dérangements d'élément(s) de réseau
		6.4.5	Ensemble des fonctions d'exécution d'un rétablissement automatique
1.A.3.3.4	Suivi et gestion des pannes de ressources	6.1.4	Ensemble des fonctions de rapport d'interruption de service
		6.1.5	Ensemble des fonctions de rapport d'interruption de réseau
		6.1.6	Ensemble des fonctions de rapport d'interruption d'élément(s) de réseau
		6.2.3	Ensemble des fonctions de modification de l'état d'une alarme
		6.2.8	Ensemble des fonctions de commande de la journalisation d'une alarme
		6.4.2	Ensemble des fonctions d'organisation de la réparation avec le client
		6.4.3	Ensemble des fonctions de planification et administration de l'envoi des agents de réparation
		6.6.6	Ensemble des fonctions d'administration des tickets d'anomalie
		6.6.7	Ensemble des fonctions de gestion d'anomalie par le client du service (nouvel ensemble de fonctions)

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources	6.1.3	Ensemble des fonctions d'évaluation de la qualité en termes de RAS
		6.1.4	Ensemble des fonctions de rapport d'interruption de service
		6.1.5	Ensemble des fonctions de rapport d'interruption de réseau
		6.2.2	Ensemble des fonctions d'analyse des événements de dérangement de réseau, y compris la corrélation et le filtrage
		6.2.4	Ensemble des fonctions de rapport d'alarme
		6.2.5	Ensemble des fonctions de définition d'un résumé d'alarmes
		6.2.6	Ensemble des fonctions de définition des critères d'événement d'alarme
		6.3.3	Ensemble des fonctions de localisation d'un dérangement de réseau
		6.3.4	Ensemble des fonctions de localisation d'un dérangement d'élément(s) de réseau
		6.3.5	Ensemble des fonctions d'application d'une fonction de diagnostic
		6.4.4	Ensemble des fonctions de correction des dérangements d'élément(s) de réseau
		6.4.5	Ensemble des fonctions d'exécution d'un rétablissement automatique
		6.5.2	Ensemble des fonctions d'essais de service
		6.5.3	Ensemble des fonctions de sélection des circuits, de corrélation des essais et de localisation des dérangements
		6.5.4	Ensemble des fonctions de sélection d'une suite d'essais
		6.5.5	Ensemble des fonctions de commande et de rétablissement d'un réseau d'accès d'essai
		6.5.9	Ensemble des fonctions de rapport des résultats et états d'essai
		6.6.6	Ensemble des fonctions d'administration des tickets d'anomalie
6.6.7	Ensemble des fonctions de gestion d'anomalie par le client du service (nouvel ensemble de fonctions)		
1.A.3.4	Gestion de la qualité des ressources	5.2	Surveillance de la performance
		5.4	Analyse de la performance

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		8	Gestion de la comptabilité
		9	Gestion de la sécurité
1.A.3.4.1	Surveillance de la qualité des ressources	5.2.10	Ensemble des fonctions de détection, de comptage, de mémorisation et de rapport des événements
		5.2.6	Ensemble des fonctions de surveillance de la capacité d'écoulement du trafic
		5.2.9	Ensemble des fonctions de cumul des données sur la surveillance de la performance
		5.4.10	Ensemble des fonctions d'analyse des événements de trafic exceptionnels d'élément(s) du réseau
		5.4.11	Ensemble des fonctions d'analyse de la capacité d'écoulement du trafic d'élément(s) de réseau
		7.4.20	Ensemble des fonctions de gestion d'inventaire de ressources attribuables
1.A.3.4.2	Analyse de la qualité des ressources	5.1.6	Ensemble des fonctions d'évaluation de la performance des éléments de réseau
		5.1.7	Ensemble des fonctions de contrôle de l'intégrité des données
		5.2.10	Ensemble des fonctions de détection, de comptage, de mémorisation et de rapport des événements
		5.2.2	Ensemble des fonctions de corrélation et de filtrage des événements de surveillance de la performance
		5.2.3	Ensemble des fonctions de gestion des agrégats et des tendances
		5.2.5	Ensemble des fonctions de détermination de l'état du trafic
		5.2.6	Ensemble des fonctions de surveillance de la capacité d'écoulement du trafic
		5.2.7	Ensemble des fonctions de traitement des alertes par dépassement de seuil d'élément(s) de réseau
		5.2.8	Ensemble des fonctions d'analyse de tendance sur élément(s) de réseau
		5.2.9	Ensemble des fonctions de cumul des données sur la surveillance de la performance
		5.4.10	Ensemble des fonctions d'analyse des événements de trafic exceptionnels d'élément(s) du réseau

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		5.4.11	Ensemble des fonctions d'analyse de la capacité d'écoulement du trafic d'élément(s) de réseau
		5.4.6	Ensemble des fonctions d'analyse des événements de trafic exceptionnels
		5.4.7	Ensemble des fonctions d'analyse de la capacité d'écoulement du trafic
		5.4.8	Ensemble des fonctions de caractérisation de la performance du réseau
		7.4.20	Ensemble des fonctions de gestion d'inventaire de ressources attribuables
1.A.3.4.3	Contrôle de la qualité des ressources		
		7.4.20	Ensemble des fonctions de gestion d'inventaire de ressources attribuables
1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la qualité des ressources		
		5.2.10	Ensemble des fonctions de détection, de comptage, de mémorisation et de rapport des événements
		5.2.2	Ensemble des fonctions de corrélation et de filtrage des événements de surveillance de la performance
		5.2.3	Ensemble des fonctions de gestion des agrégats et des tendances
		5.2.4	Ensemble des fonctions de collecte des données spécifiques sur les circuits
		5.2.5	Ensemble des fonctions de détermination de l'état du trafic
		5.2.6	Ensemble des fonctions de surveillance de la capacité d'écoulement du trafic
		5.2.7	Ensemble des fonctions de traitement des alertes par dépassement de seuil d'élément(s) de réseau
		5.2.8	Ensemble des fonctions d'analyse de tendance sur élément(s) de réseau
		5.2.9	Ensemble des fonctions de cumul des données sur la surveillance de la performance
		5.4.6	Ensemble des fonctions d'analyse des événements de trafic exceptionnels
		5.4.7	Ensemble des fonctions d'analyse de la capacité d'écoulement du trafic
		5.4.8	Ensemble des fonctions de caractérisation de la performance du réseau
		5.4.9	Ensemble des fonctions de caractérisation de la performance d'élément(s) du réseau
		7.4.20	Ensemble des fonctions de gestion d'inventaire de ressources attribuables

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.A.4.4.2	Rétablissement de la qualité des services des fournisseurs/partenaires	6.1	Assurance de la qualité en termes de disponibilité, fiabilité et capacité de survie (RAS)
		6.2	Supervision des alarmes
		6.3	Localisation des dérangements
		6.5	Essais
		6.6	Administration des anomalies
		1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
5.4	Analyse de la performance		
6.1	Assurance de la qualité en termes de disponibilité, fiabilité et capacité de survie (RAS)		
6.1.1	Ensemble des fonctions de détermination des objectifs d'un réseau en termes de RAS		
6.2	Supervision des alarmes		
6.4	Correction des dérangements		
6.5	Essais		
7.1	Planification et ingénierie de réseau		
7.1.7	Ensemble des fonctions de conception de l'infrastructure d'un réseau		
7.1.8	Ensemble des fonctions de conception de l'infrastructure d'un accès		
7.1.9	Ensemble des fonctions de conception de l'infrastructure d'une connexion		
7.2	Installation		
7.2.2	Ensemble des fonctions de gestion de l'installation		
7.2.3	Ensemble des fonctions de passation de marchés		
7.2.6	Ensemble des fonctions d'administration de l'installation d'un réseau		
7.4	Mise en service		
7.4.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de mise en service		
8.4	Contrôle de l'entreprise		
8.4.9	Ensemble des fonctions d'exécution des investissements		

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.AB.3.5.1	Collecte des données sur les ressources	5.2.10	Ensemble des fonctions de détection, de comptage, de mémorisation et de rapport des événements
		5.2.6	Ensemble des fonctions de surveillance de la capacité d'écoulement du trafic
		5.2.9	Ensemble des fonctions de cumul des données sur la surveillance de la performance
		6.6.2	Ensemble des fonctions de rapport d'anomalie
		8.1.14	Ensemble des fonctions de cumul des données d'utilisation
		8.3.15	Ensemble des fonctions de demande d'un service en cours de communication
		9.2.2	Ensemble des fonctions de protection des éléments logistiques
1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources	5.2.10	Ensemble des fonctions de détection, de comptage, de mémorisation et de rapport des événements
		5.2.2	Ensemble des fonctions de corrélation et de filtrage des événements de surveillance de la performance
		5.2.3	Ensemble des fonctions de gestion des agrégats et des tendances
		5.2.4	Ensemble des fonctions de collecte des données spécifiques sur les circuits
		5.2.5	Ensemble des fonctions de détermination de l'état du trafic
		5.2.6	Ensemble des fonctions de surveillance de la capacité d'écoulement du trafic
		5.2.7	Ensemble des fonctions de traitement des alertes par dépassement de seuil d'élément(s) de réseau
		5.2.8	Ensemble des fonctions d'analyse de tendance sur élément(s) de réseau
		5.2.9	Ensemble des fonctions de cumul des données sur la surveillance de la performance
		5.4.6	Ensemble des fonctions d'analyse des événements de trafic exceptionnels
		5.4.7	Ensemble des fonctions d'analyse de la capacité d'écoulement du trafic
		5.4.8	Ensemble des fonctions de caractérisation de la performance du réseau
		5.4.9	Ensemble des fonctions de caractérisation de la performance d'élément(s) du réseau

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		6.2.10	Ensemble des fonctions de détection et de rapport d'un événement de défaillance
		6.2.2	Ensemble des fonctions d'analyse des événements de dérangement de réseau, y compris la corrélation et le filtrage
		6.2.5	Ensemble des fonctions de définition d'un résumé d'alarmes
		6.2.6	Ensemble des fonctions de définition des critères d'événement d'alarme
		6.2.9	Ensemble des fonctions de corrélation et de filtrage des alarmes
		6.4.5	Ensemble des fonctions d'exécution d'un rétablissement automatique
		6.6.2	Ensemble des fonctions de rapport d'anomalie
		8.1.11	Ensemble des fonctions de corrélation des utilisations du réseau
		8.1.16	Ensemble des fonctions d'administration des données d'utilisation collectées
		8.1.4	Ensemble des fonctions de corrélation des utilisations de services
		8.1.5	Ensemble des fonctions de validation des utilisations de services
		8.1.7	Ensemble des fonctions de supervision de l'utilisation
		8.1.8	Ensemble des fonctions de correction des erreurs relatives à l'utilisation
		8.3.15	Ensemble des fonctions de demande d'un service en cours de communication
		9.2.2	Ensemble des fonctions de protection des éléments logistiques
		9.2.5	Ensemble des fonctions d'analyse des structures d'utilisation par les clients
1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources	5.2.10	Ensemble des fonctions de détection, de comptage, de mémorisation et de rapport des événements
		5.2.2	Ensemble des fonctions de corrélation et de filtrage des événements de surveillance de la performance
		5.2.3	Ensemble des fonctions de gestion des agrégats et des tendances
		5.2.4	Ensemble des fonctions de collecte des données spécifiques sur les circuits
		5.2.5	Ensemble des fonctions de détermination de l'état du trafic

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		5.2.6	Ensemble des fonctions de surveillance de la capacité d'écoulement du trafic
		5.2.7	Ensemble des fonctions de traitement des alertes par dépassement de seuil d'élément(s) de réseau
		5.2.8	Ensemble des fonctions d'analyse de tendance sur élément(s) de réseau
		5.2.9	Ensemble des fonctions de cumul des données sur la surveillance de la performance
		5.4.6	Ensemble des fonctions d'analyse des événements de trafic exceptionnels
		5.4.7	Ensemble des fonctions d'analyse de la capacité d'écoulement du trafic
		5.4.8	Ensemble des fonctions de caractérisation de la performance du réseau
		5.4.9	Ensemble des fonctions de caractérisation de la performance d'élément(s) du réseau
		6.1.3	Ensemble des fonctions d'évaluation de la qualité en termes de RAS
		6.2.10	Ensemble des fonctions de détection et de rapport d'un événement de défaillance
		6.2.2	Ensemble des fonctions d'analyse des événements de dérangement de réseau, y compris la corrélation et le filtrage
		6.2.5	Ensemble des fonctions de définition d'un résumé d'alarmes
		6.2.6	Ensemble des fonctions de définition des critères d'événement d'alarme
		6.2.9	Ensemble des fonctions de corrélation et de filtrage des alarmes
		6.4.4	Ensemble des fonctions de correction des dérangements d'élément(s) de réseau
		6.4.5	Ensemble des fonctions d'exécution d'un rétablissement automatique
		6.6.2	Ensemble des fonctions de rapport d'anomalie
		8.1.12	Ensemble des fonctions de mémorisation à court terme des données d'utilisation
		8.1.13	Ensemble des fonctions de mémorisation à long terme des données d'utilisation
		8.1.2	Ensemble des fonctions de gestion du processus de mesure d'utilisation
		8.1.3	Ensemble des fonctions de détermination des agrégats de données d'utilisation
		8.1.4	Ensemble des fonctions de corrélation des utilisations de services

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		8.1.6	Ensemble des fonctions de distribution des données d'utilisation
		8.2.3	Ensemble des fonctions d'estimation des coûts
		8.3.15	Ensemble des fonctions de demande d'un service en cours de communication
		9.2.2	Ensemble des fonctions de protection des éléments logistiques
1.AB.3.5.4	Vérification des données d'utilisation des ressources		
		8.1.1	Ensemble des fonctions de planification du processus de mesure d'utilisation
		8.1.2	Ensemble des fonctions de gestion du processus de mesure d'utilisation
		8.1.7	Ensemble des fonctions de supervision de l'utilisation
		8.1.9	Ensemble des fonctions d'exécution d'essais relatifs à l'utilisation
		9.2.2	Ensemble des fonctions de protection des éléments logistiques
		9.2.5	Ensemble des fonctions d'analyse des structures d'utilisation par les clients
		9.2.9	Ensemble des fonctions de vérification des intrusions logicielles
1.B	Facturation		
		5	Gestion de la performance
		6	Gestion des dérangements
		8	Gestion de la comptabilité
1.B.1.8	Gestion de la facturation et des recouvrements		
		8.2	Tarification/fixation des prix
		8.3	Recouvrements et comptabilité financière
1.B.1.8.1	Gestion des demandes de renseignement des clients sur les données de facturation		
		8.3.16	Ensemble des fonctions de mémorisation des factures
		8.3.18	Ensemble des fonctions de réponse aux demandes de renseignements
1.B.1.8.2	Application de la tarification, de rabais et de remises		
		8.2.8	Ensemble des fonctions de totalisation des taxes d'utilisation
1.B.1.8.3	Etablissement et expédition des factures		
		8.2.8	Ensemble des fonctions de totalisation des taxes d'utilisation

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		8.3.12	Ensemble des fonctions de constitution des factures
		8.3.13	Ensemble des fonctions d'expédition des factures
1.B.1.8.4	Gestion de la facturation		
		8.3.1	Ensemble des fonctions de planification du processus de facturation
		8.3.2	Ensemble des fonctions de gestion du processus de facturation
1.B.1.8.5	Gestion des recouvrements		
		8.3.14	Ensemble des fonctions d'administration des charges fiscales de la clientèle
		8.3.16	Ensemble des fonctions de mémorisation des factures
		8.3.17	Ensemble des fonctions de réception des paiements
		8.3.19	Ensemble des fonctions d'exécution des recouvrements
		8.3.21	Ensemble des fonctions d'administration des profils clients
		8.3.5	Ensemble des fonctions de comptabilisation des créances
1.B.2.5	Tarification des services ou de prestations spéciales		
		8.1	Mesure de l'utilisation
		8.2	Tarification/fixation des prix
		8.3	Recouvrements et comptabilité financière
		9.4	Administration de la sécurité
1.B.2.5.1	Transmission des relevés d'utilisation		
		8.1.10	Ensemble des fonctions d'identification des règles de mesure
		8.1.15	Ensemble des fonctions de validation des données d'utilisation
		8.1.5	Ensemble des fonctions de validation des utilisations de services
		8.3.15	Ensemble des fonctions de demande d'un service en cours de communication
1.B.2.5.2	Evaluation des relevés d'utilisation		
		8.1.10	Ensemble des fonctions d'identification des règles de mesure
		8.2.7	Ensemble des fonctions d'application des barèmes d'utilisation
		8.3.15	Ensemble des fonctions de demande d'un service en cours de communication

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.B.2.5.3	Analyse des relevés d'utilisation	8.1.3	Ensemble des fonctions de détermination des agrégats de données d'utilisation
		8.3.15	Ensemble des fonctions de demande d'un service en cours de communication
		9.4.12	Ensemble des fonctions de gestion des pistes de vérification des clients
1.B.4.5.1	Gestion des comptes	8.3.6	Ensemble des fonctions de comptabilisation des dettes
		8.3.6	Ensemble des fonctions de comptabilisation des dettes
1.B.4.5.2	Réception et examen des factures	8.3.6	Ensemble des fonctions de comptabilisation des dettes
		8.3.6	Ensemble des fonctions de comptabilisation des dettes
1.B.4.5.3	Négociation et approbation des factures	8.3.6	Ensemble des fonctions de comptabilisation des dettes
		8.3.6	Ensemble des fonctions de comptabilisation des dettes
1.B.4.5.4	Emission d'un avis de règlement et paiement	8.3.6	Ensemble des fonctions de comptabilisation des dettes
		8.3.6	Ensemble des fonctions de comptabilisation des dettes
1.E.1	Planification de la stratégie dans l'entreprise	7	Gestion de la configuration
		8	Gestion de la comptabilité
		8	Gestion de la comptabilité
1.E.1.1	Planification de la stratégie commerciale	8.4	Contrôle de l'entreprise
		8.4.1	Ensemble des fonctions de préparation des budgets
		8.4.5	Ensemble des fonctions de réduction des coûts
		8.4.9	Ensemble des fonctions d'exécution des investissements
1.E.1.2	Développement commercial	8.4	Contrôle de l'entreprise
		8.4.9	Ensemble des fonctions d'exécution des investissements
		8.4.9	Ensemble des fonctions d'exécution des investissements
1.E.1.3	Gestion de l'architecture dans l'entreprise	7.1	Planification et ingénierie de réseau
		7.1.5	Ensemble des fonctions de gestion du processus de planification et d'ingénierie
		7.1.5	Ensemble des fonctions de gestion du processus de planification et d'ingénierie
1.E.2	Gestion des risques dans l'entreprise	5	Gestion de la performance
		8	Gestion de la comptabilité
		9	Gestion de la sécurité

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.E.2.1	Gestion de la continuité sur le plan commercial	5.3	Commande de gestion de la performance
		5.3.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique de gestion du trafic dans le réseau
		9.3	Maintien et reprise
		9.3.1	Ensemble des fonctions de protection du stockage des données commerciales
		9.3.12	Ensemble des fonctions de protection du stockage des données sur la configuration du réseau
		9.3.16	Ensemble des fonctions de protection du stockage des données sur la configuration d'élément(s) de réseau
		9.3.8	Ensemble des fonctions de protection du stockage des données sur les clients
		9.4	Administration de la sécurité
		9.4.2	Ensemble des fonctions de planification de la reprise sur sinistre
1.E.2.2	Gestion de la sécurité	9.1	Prévention
		9.1.2	Ensemble des fonctions de sécurité de l'accès physique
		9.1.3	Ensemble des fonctions de garde
		9.1.4	Ensemble des fonctions d'analyse du risque relatif au personnel
		9.2	Détection
		9.2.10	Ensemble des fonctions de rapport des alarmes de sécurité concernant des éléments logistiques
		9.2.3	Ensemble des fonctions de gestion des alarmes de sécurité des clients
		9.2.8	Ensemble des fonctions de gestion des alarmes de sécurité du réseau
		9.2.9	Ensemble des fonctions de vérification des intrusions logicielles
		9.3	Maintien et reprise
		9.3.11	Ensemble des fonctions d'administration de la liste de révocation du réseau
		9.3.15	Ensemble des fonctions d'administration de la liste de révocation d'élément(s) de réseau
		9.3.3	Ensemble des fonctions d'action en cas de vol de service
		9.3.5	Ensemble des fonctions de gestion d'une arrestation

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		9.3.7	Ensemble des fonctions d'administration de la liste de révocation des clients
		9.4	Administration de la sécurité
		9.4.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique de sécurité
		9.4.10	Ensemble des fonctions d'administration du chiffrement et des clés externes
		9.4.11	Ensemble des fonctions d'administration des protocoles de sécurité externes
		9.4.12	Ensemble des fonctions de gestion des pistes de vérification des clients
		9.4.13	Ensemble des fonctions de gestion des alarmes de sécurité des clients
		9.4.15	Ensemble des fonctions d'administration de l'authentification interne
		9.4.16	Ensemble des fonctions d'administration du contrôle d'accès interne
		9.4.17	Ensemble des fonctions d'administration de la certification interne
		9.4.18	Ensemble des fonctions d'administration du chiffrement et des clés internes
		9.4.19	Ensemble des fonctions de gestion des pistes de vérification du réseau
		9.4.20	Ensemble des fonctions de gestion des alarmes de sécurité du réseau
		9.4.21	Ensemble des fonctions de gestion des pistes de vérification d'élément(s) de réseau
		9.4.22	Ensemble des fonctions de gestion des alarmes de sécurité d'élément(s) de réseau
		9.4.23	Ensemble des fonctions d'administration de clés pour des éléments de réseau
		9.4.24	Ensemble des fonctions d'administration de clés au moyen d'un élément de réseau
		9.4.3	Ensemble des fonctions de gestion des gardes
		9.4.4	Ensemble des fonctions d'analyse des pistes de vérification
		9.4.5	Ensemble des fonctions d'analyse des alarmes de sécurité
		9.4.6	Ensemble des fonctions d'évaluation de l'intégrité des données d'entreprise
		9.4.7	Ensemble des fonctions d'administration de l'authentification externe
		9.4.8	Ensemble des fonctions d'administration du contrôle d'accès externe

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		9.4.9	Ensemble des fonctions d'administration de la certification externe
1.E.2.3	Gestion des fraudes		
		9.2	Détection
		9.2.1	Ensemble des fonctions de recherche des changements de structure de revenu
		9.2.4	Ensemble des fonctions de gestion des profils de la clientèle (usagers externes)
		9.2.5	Ensemble des fonctions d'analyse des structures d'utilisation par les clients
	9.2.6	Ensemble des fonctions de recherche des vols de services	
1.E.2.4	Gestion des vérifications		
		5.3	Commande de gestion de la performance
		5.3.6	Ensemble des fonctions de rapport de vérification
		8.4	Contrôle de l'entreprise
		8.4.2	Ensemble des fonctions de vérification des comptes
		9.4	Administration de la sécurité
		9.4.12	Ensemble des fonctions de gestion des pistes de vérification des clients
		9.4.14	Ensemble des fonctions d'essai du mécanisme de pistes de vérification
		9.4.19	Ensemble des fonctions de gestion des pistes de vérification du réseau
		9.4.21	Ensemble des fonctions de gestion des pistes de vérification d'élément(s) de réseau
	9.4.4	Ensemble des fonctions d'analyse des pistes de vérification	
1.E.2.5	Gestion des assurances		
		8.4	Contrôle de l'entreprise
	8.4.8	Ensemble des fonctions d'analyse des polices d'assurance	
1.E.3	Gestion de l'efficacité dans l'entreprise		
		7	Gestion de la configuration
	8	Gestion de la comptabilité	
1.E.3.1	Gestion et prise en charge des processus		
		8.2	Tarifcation/fixation des prix
		8.2.3	Ensemble des fonctions d'estimation des coûts
	8.4	Contrôle de l'entreprise	

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		8.4.5	Ensemble des fonctions de réduction des coûts
1.E.3.5	Gestion et prise en charge des installations		
		7.2	Installation
		7.2.4	Ensemble des fonctions de gestion des biens immobiliers
1.E.5	Gestion financière et gestion des actifs		
		8	Gestion de la comptabilité
1.E.5.1	Gestion financière		
		8.2	Tarification/fixation des prix
		8.2.3	Ensemble des fonctions d'estimation des coûts
		8.3	Recouvrements et comptabilité financière
		8.3.10	Ensemble des fonctions d'exécution des opérations fiscales
		8.3.3	Ensemble des fonctions d'exécution des opérations de comptabilité générale
		8.3.4	Ensemble des fonctions de tenue du grand livre
		8.3.5	Ensemble des fonctions de comptabilisation des créances
		8.3.6	Ensemble des fonctions de comptabilisation des dettes
		8.4	Contrôle de l'entreprise
		8.4.1	Ensemble des fonctions de préparation des budgets
		8.4.11	Ensemble des fonctions de suivi des engagements
		8.4.3	Ensemble des fonctions de gestion de la trésorerie
		8.4.5	Ensemble des fonctions de réduction des coûts
		8.4.6	Ensemble des fonctions d'analyse de la rentabilité
		8.4.9	Ensemble des fonctions d'exécution des investissements
1.E.5.2	Gestion des actifs		
		8.4	Contrôle de l'entreprise
		8.4.10	Ensemble des fonctions de gestion des actifs
1.E.6	Gestion des relations avec les partenaires et des relations extérieures		
		7	Gestion de la configuration
		8	Gestion de la comptabilité
		9	Gestion de la sécurité

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.E.6.1	Gestion de la communication et de l'image de la société	7.3	Planification et négociation d'un service
		7.3.5	Ensemble des fonctions de relations extérieures (avec les entités juridiques, avec les actionnaires, avec les organisations de réglementation, avec le public)
1.E.6.2	Gestion des relations avec le public	7.3	Planification et négociation d'un service
		7.3.5	Ensemble des fonctions de relations extérieures (avec les entités juridiques, avec les actionnaires, avec les organisations de réglementation, avec le public)
1.E.6.3	Gestion des relations avec les actionnaires	7.3	Planification et négociation d'un service
		7.3.5	Ensemble des fonctions de relations extérieures (avec les entités juridiques, avec les actionnaires, avec les organisations de réglementation, avec le public)
		8.4	Contrôle de l'entreprise
		8.4.7	Ensemble des fonctions d'exécution des rapports financiers
1.E.6.4	Gestion des questions réglementaires	7.3	Planification et négociation d'un service
		7.3.5	Ensemble des fonctions de relations extérieures (avec les entités juridiques, avec les actionnaires, avec les organisations de réglementation, avec le public)
		8.2	Tarification/fixation des prix
		8.2.2	Ensemble des fonctions d'administration des tarifs et des prix
		8.4	Contrôle de l'entreprise
		8.4.7	Ensemble des fonctions d'exécution des rapports financiers
1.E.6.5	Gestion des questions juridiques	7.3	Planification et négociation d'un service
		7.3.5	Ensemble des fonctions de relations extérieures (avec les entités juridiques, avec les actionnaires, avec les organisations de réglementation, avec le public)
		9.1	Prévention
		9.1.1	Ensemble des fonctions d'examen de la situation juridique
		9.3	Maintien et reprise

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		9.3.3	Ensemble des fonctions d'action en cas de vol de service
		9.3.4	Ensemble des fonctions d'action sur le plan juridique
1.E.6.6	Gestion du Conseil et des parts/titres du marché		
		7.3	Planification et négociation d'un service
		7.3.5	Ensemble des fonctions de relations extérieures (avec les entités juridiques, avec les actionnaires, avec les organisations de réglementation, avec le public)
		8.4	Contrôle de l'entreprise
		8.4.4	Ensemble des fonctions d'augmentation du capital
1.E.7	Gestion des ressources humaines		
		8	Gestion de la comptabilité
1.E.7.1	Politiques et pratiques		
		8.3	Recouvrements et comptabilité financière
		8.3.11	Ensemble des fonctions de gestion des ressources humaines
		8.3.8	Ensemble des fonctions d'administration des allocations
		8.3.9	Ensemble des fonctions d'administration des retraites
1.E.7.2	Mise au point de l'organisation		
		8.3	Recouvrements et comptabilité financière
		8.3.11	Ensemble des fonctions de gestion des ressources humaines
1.E.7.3	Stratégie liée à la main-d'œuvre		
		8.3	Recouvrements et comptabilité financière
		8.3.11	Ensemble des fonctions de gestion des ressources humaines
1.E.7.4	Constitution de la main-d'œuvre		
		8.3	Recouvrements et comptabilité financière
		8.3.11	Ensemble des fonctions de gestion des ressources humaines
1.E.7.5	Gestion des relations professionnelles		
		8.3	Recouvrements et comptabilité financière
		8.3.7	Ensemble des fonctions de paie
1.F	Exécution		
		5	Gestion de la performance
		7	Gestion de la configuration

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.F.1.4	Vente	7.3	Planification et négociation d'un service
		7.3.7	Ensemble des fonctions d'identification des besoins des clients
1.F.1.5	Traitement des commandes	9.1	Prévention
		9.1.5	Ensemble des fonctions d'exécution des filtres de sécurité
1.F.2.2	Configuration et activation des services	6.5	Essais
		7.2	Installation
		7.3	Planification et négociation d'un service
		7.4	Mise en service
1.F.2.2.1	Conception de solutions	7.2.5	Ensemble des fonctions d'organisation de l'installation avec le client
		7.3.10	Ensemble des fonctions de proposition de solutions
		7.3.8	Ensemble des fonctions de planification du service client
1.F.2.2.2	Affectation de ressources propres aux services	7.2.5	Ensemble des fonctions d'organisation de l'installation avec le client
		7.4.4	Ensemble des fonctions de détermination de l'adresse d'annuaire
		7.4.6	Ensemble des fonctions de demande d'un service
1.F.2.2.3	Suivi et gestion des commandes de travaux	7.2.5	Ensemble des fonctions d'organisation de l'installation avec le client
		7.4.7	Ensemble des fonctions d'administration des états d'un service
1.F.2.2.4	Implémentation et configuration des services	7.2.5	Ensemble des fonctions d'organisation de l'installation avec le client
		7.4.6	Ensemble des fonctions de demande d'un service
		9.3.6	Ensemble des fonctions de reprise sur intrusion dans le service

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.F.2.2.5	Essais de service de bout en bout	6.5.2	Ensemble des fonctions d'essais de service
		7.2.5	Ensemble des fonctions d'organisation de l'installation avec le client
1.F.3.2	Approvisionnement en ressources	5.1	Assurance de la performance
		5.4	Analyse de la performance
		6.5	Essais
		7.4	Mise en service
1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources	7.4.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de mise en service
		7.4.10	Ensemble des fonctions de configuration d'un circuit d'accès
		7.4.11	Ensemble des fonctions de configuration d'un circuit loué
		7.4.12	Ensemble des fonctions de configuration d'une connexion
		7.4.13	Ensemble des fonctions de gestion des modifications de réseau en attente
		7.4.17	Ensemble des fonctions de configuration d'éléments de réseau
		7.4.19	Ensemble des fonctions de gestion d'une base de données d'éléments de réseau
		7.4.21	Ensemble des fonctions de sélection et d'attribution d'une ressource d'élément(s) de réseau
		7.4.22	Ensemble des fonctions de configuration d'un trajet d'élément(s) de réseau
		7.4.26	Ensemble des fonctions de gestion des modifications d'élément(s) de réseau en attente
		7.4.3	Ensemble des fonctions de détermination de la route d'accès
		7.4.5	Ensemble des fonctions de détermination de la route d'un circuit loué
		7.4.8	Ensemble des fonctions de sélection et d'attribution d'une ressource de réseau
		7.4.9	Ensemble des fonctions de configuration d'un circuit de jonction entre commutateurs

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources	6.5.10	Ensemble des fonctions de gestion du trajet d'un accès d'essai
		6.5.11	Ensemble des fonctions de demande d'un accès d'essai
		7.4.13	Ensemble des fonctions de gestion des modifications de réseau en attente
		7.4.14	Ensemble des fonctions de gestion des connexions de réseau
		7.4.19	Ensemble des fonctions de gestion d'une base de données d'éléments de réseau
		7.4.23	Ensemble des fonctions de chargement d'un programme d'élément(s) de service
		7.4.8	Ensemble des fonctions de sélection et d'attribution d'une ressource de réseau
		7.5.3	Ensemble des fonctions de détermination de l'état d'un réseau de systèmes de messagerie
		7.5.4	Ensemble des fonctions de détermination de l'état d'un réseau de circuits loués
		7.5.5	Ensemble des fonctions de détermination de l'état d'un réseau de transport
		7.5.6	Ensemble des fonctions de détermination de l'état et de la commande d'élément(s) de réseau
		9.3.10	Ensemble des fonctions de reprise sur intrusion dans le réseau
		9.3.13	Ensemble des fonctions de gestion de la coupure de connexions internes
		9.3.14	Ensemble des fonctions de reprise sur intrusion au niveau d'élément(s) de réseau
		1.F.3.2.3	Essais des ressources
6.5.11	Ensemble des fonctions de demande d'un accès d'essai		
6.5.2	Ensemble des fonctions d'essais de service		
6.5.3	Ensemble des fonctions de sélection des circuits, de corrélation des essais et de localisation des dérangements		
6.5.4	Ensemble des fonctions de sélection d'une suite d'essais		

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		6.5.5	Ensemble des fonctions de commande et de rétablissement d'un réseau d'accès d'essai
		6.5.6	Ensemble des fonctions de configuration d'un accès d'essai
		6.5.7	Ensemble des fonctions de configuration d'un circuit d'essai
		6.5.8	Ensemble des fonctions de commande d'un essai d'élément(s) de réseau
1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources	6.4.4	Ensemble des fonctions de correction des dérangements d'élément(s) de réseau
		6.4.5	Ensemble des fonctions d'exécution d'un rétablissement automatique
		7.2.9	Ensemble des fonctions de rapport d'achèvement d'une installation
		7.4.29	Ensemble des fonctions d'exécution d'un inventaire automatique
		7.4.8	Ensemble des fonctions de sélection et d'attribution d'une ressource de réseau
		7.5.3	Ensemble des fonctions de détermination de l'état d'un réseau de systèmes de messagerie
		7.5.4	Ensemble des fonctions de détermination de l'état d'un réseau de circuits loués
		7.5.5	Ensemble des fonctions de détermination de l'état d'un réseau de transport
		7.5.6	Ensemble des fonctions de détermination de l'état et de la commande d'élément(s) de réseau
		7.5.7	Ensemble des fonctions d'accès aux informations d'état situées dans des éléments de réseau
		7.5.8	Ensemble des fonctions de notification de changements d'état par des éléments de réseau
		9.3.2	Ensemble des fonctions d'action en cas de rapport sur événement exceptionnel
		9.3.3	Ensemble des fonctions d'action en cas de vol de service
		9.4.19	Ensemble des fonctions de gestion des pistes de vérification du réseau
9.4.21	Ensemble des fonctions de gestion des pistes de vérification d'élément(s) de réseau		

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.F.4.2	Gestion des règlements et de la facturation	8.3	Recouvrements et comptabilité financière
		7.2.7	Ensemble des fonctions de gestion d'équipements
1.F.4.2.1	Choix des fournisseurs/partenaires	7.2.7	Ensemble des fonctions de gestion d'équipements
		7.2.7	Ensemble des fonctions de gestion d'équipements
1.F.4.2.2	Possibilité de déterminer au préalable les demandes des fournisseurs/partenaires	7.2.7	Ensemble des fonctions de gestion d'équipements
		7.2.7	Ensemble des fonctions de gestion d'équipements
1.F.4.2.3	Suite donnée aux demandes des fournisseurs/partenaires	7.2.7	Ensemble des fonctions de gestion d'équipements
		7.2.7	Ensemble des fonctions de gestion d'équipements
1.F.4.2.4	Réception et acceptation des produits des fournisseurs/partenaires	7.2.7	Ensemble des fonctions de gestion d'équipements
		7.2.7	Ensemble des fonctions de gestion d'équipements
1.FAB.1.2	Gestion des interfaces des clients	6.4	Correction des dérangements
		7.3	Ensemble des fonctions de planification d'un service
		8.3	Recouvrements et comptabilité financière
		8.3	Recouvrements et comptabilité financière
1.FAB.1.2.1	Gestion des contacts	6.4.2	Ensemble des fonctions d'organisation de la réparation avec le client
		7.3.6	Ensemble des fonctions d'identification des clients
		8.3.16	Ensemble des fonctions de mémorisation des factures
		8.3.17	Ensemble des fonctions de réception des paiements
		8.3.18	Ensemble des fonctions de réponse aux demandes de renseignements
		8.3.20	Ensemble des fonctions d'administration des comptes clients
1.FAB.1.2.2	Gestion des demandes (y compris en libre-service)	6.4.2	Ensemble des fonctions d'organisation de la réparation avec le client
		8.3.16	Ensemble des fonctions de mémorisation des factures
		8.3.17	Ensemble des fonctions de réception des paiements
		8.3.18	Ensemble des fonctions de réponse aux demandes de renseignements
		8.3.20	Ensemble des fonctions d'administration des comptes clients

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.FAB.1.9.2	En savoir plus sur le client	8.3.20	Ensemble des fonctions d'administration des comptes client
		9.2.6	Ensemble des fonctions de recherche des vols de services
1.FAB.1.9.3	Analyse et gestion des risques encourus par les clients	9.2.6	Ensemble des fonctions de recherche des vols de services
1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires	5.1	Assurance de la performance
		5.2	Surveillance de la performance
		5.3	Commande de gestion de la performance
		5.4	Analyse de la performance
		6.1	Assurance de la qualité en termes de disponibilité, fiabilité et capacité de survie (RAS)
		6.2	Supervision des alarmes
		6.3	Localisation des dérangements
		6.4	Correction des dérangements
		6.5	Essais
		6.6	Administration des anomalies
		7.1	Planification et ingénierie de réseau
		7.2	Installation
		7.4	Mise en service
		7.5	Etats et commande
		9.2	Détection
9.4	Administration de la sécurité		
1.I.1.2	Planification de la gamme des produits et des offres	7.3	Planification et négociation d'un service
		8.2	Tarifification/fixation des prix
		8.2.5	Ensemble des fonctions de détermination des prix des éléments de service
		8.4.9	Ensemble des fonctions d'exécution des investissements
1.I.1.3	Fourniture de la capacité de production des produits et des offres	8.2.5	Ensemble des fonctions de détermination des prix des éléments de service
1.I.1.4	Fourniture de la capacité de commercialisation	7.3	Planification et négociation d'un service
		7.3.3	Ensemble des fonctions de commercialisation des services

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.I.2.2	Fourniture de la capacité de production des services	6.1	Assurance de la qualité en termes de disponibilité, fiabilité et capacité de survie (RAS)
		6.1.2	Ensemble des fonctions de détermination de l'objectif de disponibilité du service
		7.2	Installation
		7.2.2	Ensemble des fonctions de gestion de l'installation
		7.2.6	Ensemble des fonctions d'administration de l'installation d'un réseau
		7.3	Planification et négociation d'un service
		7.3.10	Ensemble des fonctions de proposition de solutions
		7.3.8	Ensemble des fonctions de planification du service client
		8.4	Contrôle de l'entreprise
1.I.3.2	Gestion des demandes	7.2	Installation
1.I.4.2	Fourniture de la capacité de la chaîne de constitution d'approvisionnement	7.2	Installation
		7.2.1	Ensemble des fonctions d'approvisionnement
		7.2.3	Ensemble des fonctions de passation de marchés
1.O	Prise en charge et aptitude d'exploitation	5	Gestion de la performance
1.O.1.1	Gestion des relations avec les clients – Prise en charge et aptitude de gestion	7.3	Planification et négociation d'un service
		8.1	Mesure de l'utilisation
		8.2	Tarification/fixation des prix
		8.3	Recouvrements et comptabilité financière
1.O.1.1.1	Prise en charge de la gestion des interfaces des clients	7.3.4	Ensemble des fonctions de gestion du processus de vente
		8.2.6	Ensemble des fonctions d'accès aux informations de tarification/fixation des prix
1.O.1.1.4	Prise en charge de la facturation et des recouvrements	8.1.1	Ensemble des fonctions de planification du processus de mesure d'utilisation
		8.2.1	Ensemble des fonctions de fixation des prix

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		8.2.2	Ensemble des fonctions d'administration des tarifs et des prix
		8.2.5	Ensemble des fonctions de détermination des prix des éléments de service
		8.3.1	Ensemble des fonctions de planification du processus de facturation
		8.3.2	Ensemble des fonctions de gestion du processus de facturation
1.O.1.1.5	Mesures de fidélisation		
		8.2.6	Ensemble des fonctions d'accès aux informations de tarification/fixation des prix
1.O.1.1.6	Mesures de commercialisation		
		7.3.4	Ensemble des fonctions de gestion du processus de vente
1.O.1.1.7	Mesures de promotion des ventes		
		7.3.4	Ensemble des fonctions de gestion du processus de vente
1.O.1.1.9	Gestion des campagnes commerciales		
		7.3.4	Ensemble des fonctions de gestion du processus de vente
1.O.2.1	Gestion et exploitation des services – Prise en charge et aptitude de gestion		
		5.1	Assurance de la performance
		5.4	Analyse de la performance
		6.1	Assurance de la qualité en termes de disponibilité, fiabilité et capacité de survie (RAS)
		7.3	Planification et négociation d'un service
		7.5	Etats et commande
1.O.2.1.1	Gestion d'inventaire des services		
		7.3.2	Ensemble des fonctions de définition d'un élément de service
		7.3.9	Ensemble des fonctions de définition des éléments du service client
		7.4.28	Ensemble des fonctions d'accès à des éléments de service situés dans des éléments de réseau
		8.3.21	Ensemble des fonctions d'administration des profils clients
1.O.2.1.4	Mesures favorisant la gestion de la qualité de service		
		5.1.4	Ensemble des fonctions d'évaluation de la qualité de service
		5.4.4	Ensemble des fonctions de résumé de la qualité du service fourni au client (à l'exception de la capacité d'écoulement du trafic)

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		5.4.5	Ensemble des fonctions de résumé de la capacité d'écoulement du trafic fournie au client
		7.5.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de service prioritaire
1.O.3.1	Collecte et traitement des données sur les ressources	8.3	Recouvrements et comptabilité financière
		9.2	Détection
1.O.3.1.1	Mesures favorisant l'approvisionnement en ressources	7.1.3	Ensemble des fonctions de définition des limites d'une zone de service
		7.2.10	Ensemble des fonctions d'administration des logiciels
		7.2.11	Ensemble des fonctions d'administration de l'installation d'éléments de réseau
		7.4.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de mise en service
		7.4.18	Ensemble des fonctions d'administration d'éléments de réseau
1.O.3.1.2	Mesures favorisant la gestion de la qualité des ressources	5.1.4	Ensemble des fonctions d'évaluation de la qualité de service
		5.1.5	Ensemble des fonctions d'évaluation de la performance du réseau
		5.2.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique de surveillance de la performance
		5.3.4	Ensemble des fonctions d'administration de la performance
		5.4.2	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de seuils d'événements exceptionnels
		9.2.7	Ensemble des fonctions d'analyse interne de la structure du trafic et des activités
1.O.3.1.3	Mesures favorisant la gestion des pannes de ressources	6.2.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière d'alarmes
		6.3.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de localisation des dérangements
		6.4.1	Ensemble des fonctions de gestion du processus de réparation
		6.5.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de points d'essai
		6.6.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de rapports d'anomalie

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement des données sur les ressources	5.3.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique de gestion du trafic dans le réseau
		5.3.2	Ensemble des fonctions de régulation du trafic
		5.3.3	Ensemble des fonctions d'administration du trafic
		5.3.5	Ensemble des fonctions d'exécution de la régulation du trafic
		5.3.6	Ensemble des fonctions de rapport de vérification
		5.4.5	Ensemble des fonctions de résumé de la capacité d'écoulement du trafic fournie au client
		8.1.17	Ensemble des fonctions de production de données d'utilisation
		9.2.10	Ensemble des fonctions de rapport des alarmes de sécurité concernant des éléments logistiques
		9.2.7	Ensemble des fonctions d'analyse interne de la structure du trafic et des activités
		9.2.8	Ensemble des fonctions de gestion des alarmes de sécurité du réseau
		9.4.13	Ensemble des fonctions de gestion des alarmes de sécurité des clients
		9.4.20	Ensemble des fonctions de gestion des alarmes de sécurité du réseau
		9.4.22	Ensemble des fonctions de gestion des alarmes de sécurité d'élément(s) de réseau
		9.4.5	Ensemble des fonctions d'analyse des alarmes de sécurité
1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources	6.3.2	Ensemble des fonctions de vérification des paramètres et la connectivité
		6.5.5	Ensemble des fonctions de commande et de rétablissement d'un réseau d'accès d'essai
		7.1.4	Ensemble des fonctions de planification de l'infrastructure
		7.2.10	Ensemble des fonctions d'administration des logiciels
		7.2.11	Ensemble des fonctions d'administration de l'installation d'éléments de réseau
		7.4.15	Ensemble des fonctions de notification d'un inventaire de circuits

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		7.4.16	Ensemble des fonctions de demande d'inventaire de circuits
		7.4.19	Ensemble des fonctions de gestion d'une base de données d'éléments de réseau
		7.4.2	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de gestion d'équipements
		7.4.20	Ensemble des fonctions de gestion d'inventaire de ressources attribuables
		7.4.24	Ensemble des fonctions de notification d'un inventaire d'élément(s) de réseau
		7.4.25	Ensemble des fonctions de demande d'inventaire d'élément(s) de réseau
		7.4.27	Ensemble des fonctions d'accès à des paramètres et à des nœuds de brassage situés dans des éléments de réseau
		7.4.28	Ensemble des fonctions d'accès à des éléments de service situés dans des éléments de réseau
		7.5.3	Ensemble des fonctions de détermination de l'état d'un réseau de systèmes de messagerie
		7.5.4	Ensemble des fonctions de détermination de l'état d'un réseau de circuits loués
		7.5.5	Ensemble des fonctions de détermination de l'état d'un réseau de transport
		7.5.6	Ensemble des fonctions de détermination de l'état et de la commande d'élément(s) de réseau
		7.5.7	Ensemble des fonctions d'accès aux informations d'état situées dans des éléments de réseau
		7.5.8	Ensemble des fonctions de notification de changements d'état par des éléments de réseau
		1.O.3.1.6	Gestion de la main-d'œuvre
		7.2.8	Ensemble des fonctions de planification et administration de l'envoi des agents d'installation
1.O.4.1	Gestion des relations avec les fournisseurs/partenaires – Prise en charge et aptitude de gestion	8.2	Tarifification/fixation des prix
1.O.4.1.4	Prise en charge de la gestion des règlements et de la facturation	8.2.4	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de règlements

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.OFAB.1	Gestion des relations avec les clients	5.1	Assurance de la performance
		6	Gestion des dérangements
		7	Gestion de la configuration
		8	Gestion de la comptabilité
		9	Gestion de la sécurité
1.OFAB.2	Gestion et exploitation des services	5	Gestion de la performance
		6	Gestion des dérangements
		7	Gestion de la configuration
		8	Gestion de la comptabilité
		9	Gestion de la sécurité
1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources	5	Gestion de la performance
		5.1	Assurance de la performance
		5.1.1	Ensemble des fonctions de détermination des objectifs de qualité de service
		5.4	Analyse de la performance
		5.4.1	Ensemble des fonctions de recommandations d'amélioration de la performance
		6	Gestion des dérangements
		7	Gestion de la configuration
		7.1	Planification et ingénierie de réseau
		7.1.1	Ensemble des fonctions de budgétisation d'une ligne de produits
		7.2	Installation
		7.2.2	Ensemble des fonctions de gestion de l'installation
		7.2.3	Ensemble des fonctions de passation de marchés
		7.2.6	Ensemble des fonctions d'administration de l'installation d'un réseau
		8.4	Contrôle de l'entreprise
		8.4.9	Ensemble des fonctions d'exécution des investissements
1.OFAB.4	Gestion des relations avec les fournisseurs/partenaires	5	Gestion de la performance
		6	Gestion des dérangements
		7	Gestion de la configuration
		8	Gestion de la comptabilité

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.P	Gestion de la durée de vie des produits	5	Gestion de la performance
		1.P.1.6	Promotion des ventes
1.P.1.6	Promotion des ventes	7.3	Planification et négociation d'un service
		7.3.3	Ensemble des fonctions de commercialisation des services
		7.3.4	Ensemble des fonctions de gestion du processus de vente
1.P.2.3	Mise au point et retrait des services	5.1	Assurance de la performance
		5.1.1	Ensemble des fonctions de détermination des objectifs de qualité de service
		5.4	Analyse de la performance
		5.4.1	Ensemble des fonctions de recommandations d'amélioration de la performance
		7.1	Planification et ingénierie de réseau
		7.1.1	Ensemble des fonctions de budgétisation d'une ligne de produits
		8.4	Contrôle de l'entreprise
		8.4.9	Ensemble des fonctions d'exécution des investissements
1.P.3.3	Constitution et retrait des ressources	8	Gestion de la comptabilité
		1.P.4.3	Constitution de la chaîne d'approvisionnement et gestion des modifications
1.P.4.3	Constitution de la chaîne d'approvisionnement et gestion des modifications	7.1	Planification et ingénierie de réseau
		7.1.2	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de sélection de fournisseurs et de technologies
		7.2	Installation
		7.2.1	Ensemble des fonctions d'approvisionnement
		7.2.3	Ensemble des fonctions de passation de marchés
1.S.1.1	Stratégie et politique des marchés	7.3	Planification et négociation d'un service
		7.3.1	Ensemble des fonctions de planification d'un service
		7.3.3	Ensemble des fonctions de commercialisation des services
		8.4	Contrôle de l'entreprise
		8.4.1	Ensemble des fonctions de préparation des budgets

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
1.S.2.1	Stratégie et planification des services	5.1	Assurance de la performance
		5.1.1	Ensemble des fonctions de détermination des objectifs de qualité de service
		5.4	Analyse de la performance
		5.4.1	Ensemble des fonctions de recommandations d'amélioration de la performance
		6.1	Assurance de la qualité en termes de disponibilité, fiabilité et capacité de survie (RAS)
		6.1.2	Ensemble des fonctions de détermination de l'objectif de disponibilité du service
		7.1	Planification et ingénierie de réseau
		7.1.1	Ensemble des fonctions de budgétisation d'une ligne de produits
		7.1.6	Ensemble des fonctions de prévision de la demande
		7.3	Planification et négociation d'un service
		7.3.1	Ensemble des fonctions de planification d'un service
		7.3.10	Ensemble des fonctions de proposition de solutions
		7.3.2	Ensemble des fonctions de définition d'un élément de service
		7.3.8	Ensemble des fonctions de planification du service client
		8.4	Contrôle de l'entreprise
		8.4.1	Ensemble des fonctions de préparation des budgets
1.S.3.1	Stratégie et planification des ressources	6.4	Correction des dérangements
		6.5	Essais
		7.2	Installation
		7.4	Mise en service
		7.5	Etats et commande
		9.3	Maintenance et reprise
		9.4	Administration de la sécurité
1.S.4.1	Stratégie et planification de la chaîne d'approvisionnement	7.1	Planification et ingénierie de réseau
		7.1.2	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de sélection de fournisseurs et de technologies

Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus	Identificateur M.3400	Nom de la fonction
		8.4	Contrôle de l'entreprise
		8.4.1	Ensemble des fonctions de préparation des budgets
1.SIP.1	Gestion de la commercialisation et de l'offre		
		7	Gestion de la configuration
		8	Gestion de la comptabilité
1.SIP.2	Mise au point et gestion des services		
		5	Gestion de la performance
		6	Gestion des dérangements
		7	Gestion de la configuration
		8	Gestion de la comptabilité
1.SIP.3	Constitution et gestion des ressources		
		6	Gestion des dérangements
		7	Gestion de la configuration
		8.1	Mesure de l'utilisation
		8.2	Tarification/fixation des prix
		8.3	Recouvrements et comptabilité financière
		9.2	Détection
1.SIP.4	Mise au point et gestion de la chaîne d'approvisionnement		
		7	Gestion de la configuration
		8	Gestion de la comptabilité

Appendice III

Table de correspondance entre les groupes d'ensembles de fonctions M.3400 et les processus du plan eTOM

Le présent appendice doit être considéré comme ayant un caractère "informatif". Il donne un exemple de correspondance entre les groupes d'ensembles de fonctions et les ensembles de fonctions de base qui les composent (Rec. UIT-T M.3400 [1]), d'une part, et les processus du plan eTOM (Rec. UIT-T M.3050.2 [6]), d'autre part.

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
5	Gestion de la performance	1.A	Assurance
		1.B	Facturation
		1.E.2	Gestion des risques dans l'entreprise
		1.F	Exécution
		1.O	Prise en charge et aptitude d'exploitation
		1.OFAB.2	Gestion et exploitation des services
		1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources
		1.OFAB.4	Gestion des relations avec les fournisseurs/partenaires
		1.P	Gestion de la durée de vie des produits
		1.SIP.2	Mise au point et gestion des services
5.1	Assurance de la performance	1.A.2.4	Gestion de la qualité de service
		1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.F.3.2	Approvisionnement en ressources
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
		1.O.2.1	Gestion et exploitation des services – Prise en charge et aptitude de gestion
		1.OFAB.1	Gestion des relations avec les clients
		1.OFAB.3	Gestion des pannes de ressources
		1.P.2.3	Mise au point et retrait des services
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services
5.1.1	Ensemble des fonctions de détermination des objectifs de qualité de service	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources
		1.P.2.3	Mise au point et retrait des services
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
5.1.2	Ensemble des fonctions de détermination des objectifs de performance du réseau	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
5.1.3	Ensemble des fonctions de détermination des critères de qualité du service d'abonné	1.A.2.4.2	Analyse de la performance de service
5.1.4	Ensemble des fonctions d'évaluation de la qualité de service	1.O.2.1.4	Mesures favorisant la gestion de la performance de service
		1.O.3.1.2	Mesures favorisant la gestion de la performance des ressources
5.1.5	Ensemble des fonctions d'évaluation de la performance du réseau	1.O.3.1.2	Mesures favorisant la gestion de la performance des ressources
5.1.6	Ensemble des fonctions d'évaluation de la performance des éléments de réseau	1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
5.1.7	Ensemble des fonctions de contrôle de l'intégrité des données	1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
5.2	Surveillance de la performance	1.A.3.4	Gestion de la performance des ressources
		1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
5.2.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique de surveillance de la performance	1.O.3.1.2	Mesures favorisant la gestion de la performance des ressources
5.2.10	Ensemble des fonctions de détection, de comptage, de mémorisation et de rapports des événements	1.A.3.4.1	Surveillance de la performance des ressources
		1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
		1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la performance des ressources
		1.AB.3.5.1	Collecte des données sur les ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
5.2.2	Ensemble des fonctions de corrélation et de filtrage des événements de surveillance de la performance	1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
		1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la performance des ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
5.2.3	Ensemble des fonctions de gestion des agrégats et des tendances	1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
		1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la performance des ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
5.2.4	Ensemble des fonctions de collecte des données spécifiques sur les circuits	1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la performance des ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
5.2.5	Ensemble des fonctions de détermination de l'état du trafic	1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
		1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la performance des ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
5.2.6	Ensemble des fonctions de surveillance de la capacité d'écoulement du trafic	1.A.3.4.1	Surveillance de la performance des ressources
		1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
		1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la performance des ressources
		1.AB.3.5.1	Collecte des données sur les ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
5.2.7	Ensemble des fonctions de traitement des alertes par dépassement de seuil d'élément(s) de réseau	1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
		1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la performance des ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
5.2.8	Ensemble des fonctions d'analyse de tendance sur élément(s) de réseau	1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
		1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la performance des ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
5.2.9	Ensemble des fonctions de cumul des données sur la surveillance de la performance	1.A.3.4.1	Surveillance de la performance des ressources
		1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
		1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la performance des ressources
		1.AB.3.5.1	Collecte des données sur les ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
5.3	Commande de gestion de la performance	1.E.2.1	Gestion de la continuité sur le plan commercial
		1.E.2.4	Gestion des vérifications
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
5.3.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique de gestion du trafic dans le réseau	1.E.2.1	Gestion de la continuité sur le plan commercial
		1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement des données sur les ressources
5.3.2	Ensemble des fonctions de régulation du trafic	1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement des données sur les ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
5.3.3	Ensemble des fonctions d'administration du trafic	1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement des données sur les ressources
5.3.4	Ensemble des fonctions d'administration de la performance	1.O.3.1.2	Mesures favorisant la gestion de la performance des ressources
5.3.5	Ensemble des fonctions d'exécution de la régulation du trafic	1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement des données sur les ressources
5.3.6	Ensemble des fonctions de rapport de vérification	1.E.2.4	Gestion des vérifications
		1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement des données sur les ressources
5.4	Analyse de la performance	1.A.3.4	Gestion de la performance des ressources
		1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.F.3.2	Approvisionnement en ressources
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
		1.O.2.1	Gestion et exploitation des services – Prise en charge et aptitude de gestion
		1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources
		1.P.2.3	Mise au point et retrait des services
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services
5.4.1	Ensemble des fonctions de recommandations d'amélioration de la performance	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources
		1.P.2.3	Mise au point et retrait des services
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services
5.4.10	Ensemble des fonctions d'analyse des événements de trafic exceptionnels d'élément(s) du réseau	1.A.3.4.1	Surveillance de la performance des ressources
		1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
5.4.11	Ensemble des fonctions d'analyse de la capacité d'écoulement du trafic d'élément(s) du réseau	1.A.3.4.1	Surveillance de la performance des ressources
		1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
5.4.2	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de seuils d'événements exceptionnels	1.O.3.1.2	Mesures favorisant la gestion de la performance des ressources
5.4.3	Ensemble des fonctions de prévision du trafic	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
5.4.4	Ensemble des fonctions de résumé de la qualité du service fourni au client (à l'exception de la capacité d'écoulement du trafic)	1.O.2.1.4	Mesures favorisant la gestion de la qualité de service
5.4.5	Ensemble des fonctions de résumé de la capacité d'écoulement du trafic fournie au client	1.O.2.1.4	Mesures favorisant la gestion de la qualité de service
		1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement des données sur les ressources
5.4.6	Ensemble des fonctions d'analyse des événements de trafic exceptionnels	1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
		1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la performance des ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
5.4.7	Ensemble des fonctions d'analyse de la capacité d'écoulement du trafic	1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
		1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la performance des ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
5.4.8	Ensemble des fonctions de caractérisation de la performance du réseau	1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
		1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la performance des ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
5.4.9	Ensemble des fonctions de caractérisation de la performance d'élément(s) du réseau	1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la performance des ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
6	Gestion des dérangements	1.A	Assurance
		1.B	Facturation
		1.OFAB.1	Gestion des relations avec les clients
		1.OFAB.2	Gestion et exploitation des services
		1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources
		1.OFAB.4	Gestion des relations avec les fournisseurs/partenaires
		1.SIP.2	Mise au point et gestion des services
		1.SIP.3	Constitution et gestion des ressources
6.1	Assurance de la qualité en termes de disponibilité, fiabilité et capacité de survie (RAS)	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.A.4.4.2	Rétablissement de la performance des services des fournisseurs/partenaires
		1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
		1.I.2.2	Fourniture de la capacité de production des services
		1.O.2.1	Gestion et exploitation des services – Prise en charge et aptitude de gestion
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services
6.1.1	Ensemble des fonctions de détermination des objectifs d'un réseau en termes de RAS	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
6.1.2	Ensemble des fonctions de détermination de l'objectif de disponibilité du service	1.I.2.2	Fourniture de la capacité de production des services
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services
6.1.3	Ensemble des fonctions d'évaluation de la qualité en termes de RAS	1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
6.1.4	Ensemble des fonctions de rapport d'interruption de service	1.A.3.3.4	Suivi et gestion des pannes de ressources
		1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
6.1.5	Ensemble des fonctions de rapport d'interruption de réseau	1.A.3.3.1	Etude et analyse des pannes de ressources
		1.A.3.3.2	Localisation des pannes de ressources
		1.A.3.3.4	Suivi et gestion des pannes de ressources
		1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
6.1.6	Ensemble des fonctions de rapport d'interruption d'élément(s) de réseau	1.A.3.3.4	Suivi et gestion des pannes de ressources
6.2	Supervision des alarmes	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.A.4.4.2	Rétablissement de la performance des services des fournisseurs/partenaires
		1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
6.2.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière d'alarmes	1.O.3.1.3	Prise en charge de la gestion des pannes de ressources
6.2.10	Ensemble des fonctions de détection et de rapport d'un événement de défaillance	1.A.3.3.1	Etude et analyse des pannes de ressources
		1.A.3.3.2	Localisation des pannes de ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
6.2.2	Ensemble des fonctions d'analyse des événements de dérangement de réseau, y compris la corrélation et le filtrage	1.A.3.3.1	Etude et analyse des pannes de ressources
		1.A.3.3.2	Localisation des pannes de ressources
		1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
6.2.3	Ensemble des fonctions de modification de l'état d'une alarme	1.A.3.3.4	Suivi et gestion des pannes de ressources
6.2.4	Ensemble des fonctions de rapport d'alarme	1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
6.2.5	Ensemble des fonctions de définition d'un résumé d'alarmes	1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
6.2.6	Ensemble des fonctions de définition des critères d'événement d'alarme	1.A.3.3.1	Etude et analyse des pannes de ressources
		1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
6.2.7	Ensemble des fonctions de gestion des indications d'alarme	1.A.3.3.1	Etude et analyse des pannes de ressources
6.2.8	Ensemble des fonctions de commande de la journalisation d'une alarme	1.A.3.3.4	Suivi et gestion des pannes de ressources
6.2.9	Ensemble des fonctions de corrélation et de filtrage des alarmes	1.A.3.3.1	Etude et analyse des pannes de ressources
		1.A.3.3.2	Localisation des pannes de ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
6.3	Localisation des dérangements	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.A.4.4.2	Rétablissement de la performance des services des fournisseurs/partenaires
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
6.3.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de localisation des dérangements	1.O.3.1.3	Prise en charge de la gestion des pannes de ressources
6.3.2	Ensemble des fonctions de vérification des paramètres et la connectivité	1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
6.3.3	Ensemble des fonctions de localisation d'un dérangement de réseau	1.A.3.3.1	Etude et analyse des pannes de ressources
		1.A.3.3.2	Localisation des pannes de ressources
		1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
6.3.4	Ensemble des fonctions de localisation d'un dérangement d'élément(s) de réseau	1.A.3.3.1	Etude et analyse des pannes de ressources
		1.A.3.3.2	Localisation des pannes de ressources
		1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
6.3.5	Ensemble des fonctions d'application d'une fonction de diagnostic	1.A.3.3.1	Etude et analyse des pannes de ressources
		1.A.3.3.2	Localisation des pannes de ressources
		1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
6.4	Correction des dérangements	1.A.1.6	Traitement des problèmes
		1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.FAB.1.2	Gestion des relations avec les clients
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
		1.S.3.1	Stratégie et planification des ressources
6.4.1	Ensemble des fonctions de gestion du processus de réparation	1.O.3.1.3	Prise en charge de la gestion des pannes de ressources
		1.O.3.1.6	Gestion de la main-d'œuvre
6.4.2	Ensemble des fonctions d'organisation de la réparation avec le client	1.A.1.6.3	Suivi et gestion des problèmes
		1.A.3.3.3	Correction des pannes de ressources et retour à l'exploitation normale
		1.A.3.3.4	Suivi et gestion des pannes de ressources
		1.FAB.1.2.1	Gestion des contacts
		1.FAB.1.2.2	Gestion des demandes (y compris en libre-service)
6.4.3	Ensemble des fonctions de planification et administration de l'envoi des agents de réparation	1.A.3.3.4	Suivi et gestion des pannes de ressources
6.4.4	Ensemble des fonctions de correction des dérangements d'élément(s) de réseau	1.A.3.3.3	Correction des pannes de ressources et retour à l'exploitation normale
		1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
		1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
6.4.5	Ensemble des fonctions d'exécution d'un rétablissement automatique	1.A.3.3.3	Correction des pannes de ressources et retour à l'exploitation normale
		1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
		1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources
6.5	Essais	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.A.4.4.2	Rétablissement de la performance des services des fournisseurs/partenaires
		1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.F.2.2	Configuration et activation des services
		1.F.3.2	Approvisionnement en ressources
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
		1.S.3.1	Stratégie et planification des ressources
6.5.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de points d'essai	1.O.3.1.3	Prise en charge de la gestion des pannes de ressources
6.5.10	Ensemble des fonctions de gestion du trajet d'un accès d'essai	1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
		1.F.3.2.3	Essais des ressources
6.5.11	Ensemble des fonctions de demande d'un accès d'essai	1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
		1.F.3.2.3	Essais des ressources
6.5.2	Ensemble des fonctions d'essais de service	1.A.3.3.1	Etude et analyse des pannes de ressources
		1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
		1.F.2.2.5	Essais de service de bout en bout
		1.F.3.2.3	Essais des ressources
6.5.3	Ensemble des fonctions de sélection des circuits, de corrélation des essais et de localisation des dérangements	1.A.3.3.1	Etude et analyse des pannes de ressources
		1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
		1.F.3.2.3	Essais des ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
6.5.4	Ensemble des fonctions de sélection d'une suite d'essais	1.A.3.3.1	Etude et analyse des pannes de ressources
		1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
		1.F.3.2.3	Essais des ressources
6.5.5	Ensemble des fonctions de commande et de rétablissement d'un réseau d'accès	1.A.3.3.1	Etude et analyse des pannes de ressources
		1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
		1.F.3.2.3	Essais des ressources
		1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
6.5.6	Ensemble des fonctions de configuration d'un accès d'essai	1.F.3.2.3	Essais des ressources
6.5.7	Ensemble des fonctions de configuration d'un circuit d'essai	1.F.3.2.3	Essais des ressources
6.5.8	Ensemble des fonctions de commande d'un essai d'élément(s) de réseau	1.F.3.2.3	Essais des ressources
6.5.9	Ensemble des fonctions de rapport des résultats et états d'essai	1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
6.6	Administration des anomalies	1.A.1.6	Traitement des problèmes
		1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.A.4.4.2	Rétablissement de la performance des services des fournisseurs/partenaires
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
6.6.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de rapports d'anomalie	1.O.3.1.3	Prise en charge de la gestion des pannes de ressources
6.6.2	Ensemble des fonctions de rapport d'anomalie	1.A.1.6.1	Localisation des problèmes et mesures mises en œuvre pour les résoudre
		1.A.1.6.2	Présentation d'un rapport sur les problèmes
		1.A.1.6.3	Suivi et gestion des problèmes
		1.AB.3.5.1	Collecte de données sur les ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
6.6.3	Ensemble des fonctions de notification des modifications d'état dans un rapport d'anomalie	1.A.1.6.2	Présentation d'un rapport sur les problèmes
		6.6.4	Ensemble des fonctions de demande d'informations sur une anomalie
6.6.4	Ensemble des fonctions de demande d'informations sur une anomalie	1.A.1.6.3	Suivi et gestion des problèmes
		6.6.5	Ensemble des fonctions de notification de la création d'un ticket d'anomalie
6.6.5	Ensemble des fonctions de notification de la création d'un ticket d'anomalie	1.A.1.6.2	Présentation d'un rapport sur les problèmes
		6.6.6	Ensemble des fonctions d'administration des tickets d'anomalie
1.A.1.6.2	Présentation d'un rapport sur les problèmes		
1.A.1.6.3	Suivi et gestion des problèmes		
1.A.1.6.4	Elimination des problèmes		
1.A.3.3.4	Suivi et gestion des pannes de ressources		
1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources		
6.6.7	Ensemble des fonctions de gestion d'anomalie par le client de service (nouvel ensemble de fonctions)	1.A.3.3.4	Suivi et gestion des pannes de ressources
		1.A.3.3.5	Présentation d'un rapport sur les pannes de ressources
		7	Gestion de la configuration
1.E.1	Planification de la stratégie dans l'entreprise		
1.E.3	Gestion de l'efficacité dans l'entreprise		
1.E.6	Gestion des relations avec les partenaires et des relations extérieures		
1.F	Exécution		
1.OFAB.1	Gestion des relations avec les clients		
1.OFAB.2	Gestion et exploitation des services		
1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources		
1.OFAB.4	Gestion des relations avec les fournisseurs/partenaires		
1.SIP.1	Gestion de la commercialisation et de l'offre		
1.SIP.2	Mise au point et gestion des services		
1.SIP.3	Constitution et gestion des ressources		
1.SIP.4	Mise au point et gestion de la chaîne d'approvisionnement		
7.1	Planification et ingénierie de réseau	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.E.1.3	Gestion de l'architecture dans l'entreprise

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
		1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources
		1.P.2.3	Mise au point et retrait des services
		1.P.4.3	Constitution de la chaîne d'approvisionnement et gestion des modifications
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services
		1.S.4.1	Stratégie et planification de la chaîne d'approvisionnement
7.1.1	Ensemble des fonctions de budgétisation d'une ligne de produits		
		1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources
		1.P.2.3	Mise au point et retrait des services
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services
7.1.10	Ensemble des fonctions de conception de l'acheminement		
		1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
7.1.11	Ensemble des fonctions de conception d'un ou de plusieurs éléments de réseau		
		1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
7.1.2	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de sélection de fournisseurs et de technologies		
		1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.P.4.3	Constitution de la chaîne d'approvisionnement et gestion des modifications
		1.S.4.1	Stratégie et planification de la chaîne d'approvisionnement
7.1.3	Ensemble des fonctions de définition des limites d'une zone de service		
		1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.O.3.1.1	Mesures favorisant l'approvisionnement en ressources
7.1.4	Ensemble des fonctions de planification de l'infrastructure		
		1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
7.1.5	Ensemble des fonctions de gestion du processus de planification et d'ingénierie		
		1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.E.1.3	Gestion de l'architecture dans l'entreprise
7.1.6	Ensemble des fonctions de prévision de la demande		
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services
7.1.7	Ensemble des fonctions de conception de l'infrastructure d'un réseau		
		1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
7.1.8	Ensemble des fonctions de conception de l'infrastructure d'un accès	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
7.1.9	Ensemble des fonctions de conception de l'infrastructure d'une connexion	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
7.2	Installation	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.E.3.5	Gestion et prise en charge des installations
		1.F.2.2	Configuration et activation des services
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
		1.I.2.2	Fourniture de la capacité de production des services
		1.I.3.2	Gestion des demandes
		1.I.4.2	Fourniture de la capacité de constitution de la chaîne d'approvisionnement
		1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources
		1.P.4.3	Constitution de la chaîne d'approvisionnement et gestion des modifications
		1.S.3.1	Stratégie et planification des ressources
7.2.1	Ensemble des fonctions d'approvisionnement	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.I.4.2	Fourniture de la capacité de constitution de la chaîne d'approvisionnement
		1.P.4.3	Constitution de la chaîne d'approvisionnement et gestion des modifications
7.2.10	Ensemble des fonctions d'administration des logiciels	1.O.3.1.1	Mesures favorisant l'approvisionnement en ressources
		1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
7.2.11	Ensemble des fonctions d'administration de l'installation d'éléments de réseau	1.O.3.1.1	Mesures favorisant l'approvisionnement en ressources
		1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
7.2.2	Ensemble des fonctions de gestion de l'installation	1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.I.2.2	Fourniture de la capacité de production des services
		1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources
7.2.3	Ensemble des fonctions de passation de marchés	1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.I.4.2	Fourniture de la capacité de constitution de la chaîne d'approvisionnement
		1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources
		1.P.4.3	Constitution de la chaîne d'approvisionnement et gestion des modifications
7.2.4	Ensemble des fonctions de gestion des biens immobiliers	1.E.3.5	Gestion et prise en charge des installations
7.2.5	Ensemble des fonctions d'organisation de l'installation avec le client	1.F.2.2.1	Conception de solutions
		1.F.2.2.2	Affectation de ressources propres aux services
		1.F.2.2.3	Suivi et gestion des commandes de travaux
		1.F.2.2.4	Implémentation et configuration des services
		1.F.2.2.5	Essais de service de bout en bout
7.2.6	Ensemble des fonctions d'administration de l'installation d'un réseau	1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.I.2.2	Fourniture de la capacité de production des services
		1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources
7.2.7	Ensemble des fonctions de gestion d'équipements	1.F.4.2.1	Choix des fournisseurs/partenaires
		1.F.4.2.2	Possibilité de déterminer au préalable les demandes des fournisseurs/partenaires
		1.F.4.2.3	Suite donnée aux demandes des fournisseurs/partenaires
		1.F.4.2.4	Réception et acceptation des produits des fournisseurs/partenaires
7.2.8	Ensemble des fonctions de planification et administration de l'envoi des agents d'installation	1.O.3.1.6	Gestion de la main-d'œuvre

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
7.2.9	Ensemble des fonctions de rapport d'achèvement d'une installation	1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources
7.3	Planification et négociation d'un service	1.E.6.1	Gestion de la communication et de l'image de la société
		1.E.6.2	Gestion des relations avec le public
		1.E.6.3	Gestion des relations avec les actionnaires
		1.E.6.4	Gestion des questions réglementaires
		1.E.6.5	Gestion des questions juridiques
		1.E.6.6	Gestion du Conseil et des parts/titres du marché
		1.F.1.4	Vente
		1.F.2.2	Configuration et activation des services
		1.FAB.1.2	Gestion des interfaces des clients
		1.I.1.2	Planification de la gamme des produits et des offres
		1.I.1.4	Fourniture de la capacité de commercialisation
		1.I.2.2	Fourniture de la capacité de production des services
		1.O.1.1	Gestion des relations avec les clients – Prise en charge et aptitude de gestion
		1.O.2.1	Gestion et exploitation des services – Prise en charge et aptitude de gestion
		1.P.1.6	Promotion des ventes
1.S.1.1	Stratégie et politique des marchés		
1.S.2.1	Stratégie et planification des services		
7.3.1	Ensemble des fonctions de planification d'un service	1.S.1.1	Stratégie et politique des marchés
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services
7.3.10	Ensemble des fonctions de proposition de solutions	1.F.2.2.1	Conception de solutions
		1.I.2.2	Fourniture de la capacité de production des services
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services
7.3.2	Ensemble des fonctions de définition d'un élément de service	1.O.2.1.1	Gestion d'inventaire des services
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
7.3.3	Ensemble des fonctions de commercialisation des services	1.I.1.4	Fourniture de la capacité de commercialisation
		1.P.1.6	Promotion des ventes
		1.S.1.1	Stratégie et politique des marchés
7.3.4	Ensemble des fonctions de gestion du processus de vente	1.O.1.1.1	Prise en charge de la gestion des interfaces des clients
		1.O.1.1.6	Mesures de commercialisation
		1.O.1.1.7	Mesures de promotion des ventes
		1.O.1.1.9	Gestion des campagnes commerciales
		1.P.1.6	Promotion des ventes
7.3.5	Ensemble des fonctions de relations extérieures (avec les entités juridiques, avec les actionnaires, avec les organisations de réglementation, avec le public)	1.E.6.1	Gestion de la communication et de l'image de la société
		1.E.6.2	Gestion des relations avec le public
		1.E.6.3	Gestion des relations avec les actionnaires
		1.E.6.4	Gestion des questions réglementaires
		1.E.6.5	Gestion des questions juridiques
		1.E.6.6	Gestion du Conseil et des parts/titres du marché
7.3.6	Ensemble des fonctions d'identification des clients	1.FAB.1.2.1	Gestion des contacts
7.3.7	Ensemble des fonctions d'identification des besoins des clients	1.F.1.4.1	Gestion des clients potentiels
7.3.8	Ensemble des fonctions de planification du service client	1.F.2.2.1	Conception de solutions
		1.I.2.2	Fourniture de la capacité de production des services
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services
7.3.9	Ensemble des fonctions de définition des éléments du service client	1.O.2.1.1	Gestion d'inventaire des services
7.4	Mise en service	1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.F.2.2	Configuration et activation des services
		1.F.3.2	Approvisionnement en ressources
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
		1.S.3.1	Stratégie et planification des ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
7.4.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de mise en service	1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources
		1.O.3.1.1	Mesures favorisant l'approvisionnement en ressources
7.4.10	Ensemble des fonctions de configuration d'un circuit d'accès	1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources
7.4.11	Ensemble des fonctions de configuration d'un circuit loué	1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources
7.4.12	Ensemble des fonctions de configuration d'une connexion	1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources
7.4.13	Ensemble des fonctions de gestion des modifications de réseau en attente	1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources
		1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
7.4.14	Ensemble des fonctions de gestion des connexions de réseau	1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
7.4.15	Ensemble des fonctions de notification d'un inventaire de circuits	1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
7.4.16	Ensemble des fonctions de demande d'inventaire de circuits	1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
7.4.17	Ensemble des fonctions de configuration d'éléments de réseau	1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources
7.4.18	Ensemble des fonctions d'administration d'éléments de réseau	1.O.3.1.1	Mesures favorisant l'approvisionnement en ressources
7.4.19	Ensemble des fonctions de gestion d'une base de données d'éléments de réseau	1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources
		1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
		1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
7.4.2	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de gestion d'équipements	1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
7.4.20	Ensemble des fonctions de gestion d'inventaire de ressources attribuables	1.A.3.4.1	Surveillance de la performance des ressources
		1.A.3.4.2	Analyse de la performance des ressources
		1.A.3.4.3	Contrôle de la performance des ressources
		1.A.3.4.4	Présentation d'un rapport sur la performance des ressources
		1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
7.4.21	Ensemble des fonctions de sélection et d'attribution d'une ressource d'élément(s) de réseau	1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources
7.4.22	Ensemble des fonctions de configuration d'un trajet d'élément(s) de réseau	1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources
7.4.23	Ensemble des fonctions de chargement d'un programme d'élément(s) de service	1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
7.4.24	Ensemble des fonctions de notification d'un inventaire d'élément(s) de réseau	1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
7.4.25	Ensemble des fonctions de demande d'inventaire d'élément(s) de réseau	1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
7.4.26	Ensemble des fonctions de gestion des modifications d'élément(s) de réseau en attente	1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources
7.4.27	Ensemble des fonctions d'accès à des paramètres et à des nœuds de brassage situés dans des éléments de réseau	1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
7.4.28	Ensemble des fonctions d'accès à des éléments de service situés dans des éléments de réseau	1.O.2.1.1	Gestion d'inventaire des services
		1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
7.4.29	Ensemble des fonctions d'exécution d'un inventaire automatique	1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources
7.4.3	Ensemble des fonctions de détermination de la route d'accès	1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources
7.4.4	Ensemble des fonctions de détermination de l'adresse d'annuaire	1.F.2.2.2	Affectation de ressources propres aux services

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
7.4.5	Ensemble des fonctions de détermination de la route d'un circuit loué	1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources
7.4.6	Ensemble des fonctions de demande d'un service	1.F.2.2.2	Affectation de ressources propres aux services
		1.F.2.2.4	Mise en œuvre et configuration des services
7.4.7	Ensemble des fonctions d'administration des états d'un service	1.F.2.2.3	Suivi et gestion des commandes de travaux
7.4.8	Ensemble des fonctions de sélection et d'attribution d'une ressource de réseau	1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources
		1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
		1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources
7.4.9	Ensemble des fonctions de configuration d'un circuit de jonction entre commutateurs	1.F.3.2.1	Affectation et mise à disposition des ressources
7.5	Etats et commande	1.A.2.3	Gestion des problèmes de service
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
		1.O.2.1	Gestion et exploitation des services – Prise en charge et aptitude de gestion
		1.S.3.1	Stratégie et planification des ressources
7.5.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de service prioritaire	1.O.2.1.4	Mesures favorisant la gestion de la qualité de service
7.5.2	Ensemble des fonctions de rétablissement du réseau après un service prioritaire	1.A.2.3.1	Evaluation et caractérisation des problèmes
		1.A.2.3.2	Diagnostic des problèmes
		1.A.2.3.3	Planification et attribution des tâches pour la résolution des problèmes
		1.A.2.3.4	Suivi et gestion de la résolution des problèmes
7.5.3	Ensemble des fonctions de détermination de l'état d'un réseau de systèmes de messagerie	1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
		1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources
		1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
7.5.4	Ensemble des fonctions de détermination de l'état d'un réseau de circuits loués	1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
		1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources
		1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
7.5.5	Ensemble des fonctions de détermination de l'état d'un réseau de transport	1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
		1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources
		1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
7.5.6	Ensemble des fonctions de détermination de l'état et de la commande d'élément(s) de réseau	1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
		1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources
		1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
7.5.7	Ensemble des fonctions d'accès aux informations d'état situées dans des éléments de réseau	1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources
		1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
7.5.8	Ensemble des fonctions de notification de changements d'état par des éléments de réseau	1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources
		1.O.3.1.5	Gestion d'inventaire des ressources
8	Gestion de la comptabilité	1.A.3.4	Gestion de la performance des ressources
		1.B	Facturation
		1.E.1	Planification de la stratégie dans l'entreprise
		1.E.2	Gestion des risques dans l'entreprise
		1.E.3	Gestion de l'efficacité dans l'entreprise
		1.E.5	Gestion financière et gestion des actifs
		1.E.6	Gestion des relations avec les partenaires et des relations extérieures
		1.E.7	Gestion des ressources humaines
		1.OFAB.1	Gestion des relations avec les clients
		1.OFAB.2	Gestion et exploitation des services
		1.OFAB.4	Gestion des relations avec les fournisseurs/partenaires
1.P.3.3	Constitution et retrait des ressources		

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
		1.SIP.1	Gestion de la commercialisation et de l'offre
		1.SIP.2	Mise au point et gestion des services
		1.SIP.4	Mise au point et gestion de la chaîne d'approvisionnement
8.1	Mesures de l'utilisation		
		1.B.2.5	Tarification des services ou de prestations spéciales
		1.O.1.1	Gestion des relations avec les clients – Prise en charge et aptitude de gestion
		1.SIP.3	Constitution et gestion des ressources
8.1.1	Ensemble des fonctions de planification du processus de mesure d'utilisation		
		1.AB.3.5.4	Vérification des données d'utilisation des ressources
		1.O.1.1.4	Prise en charge de la facturation et des recouvrements
8.1.10	Ensemble des fonctions d'identification des règles de mesure		
		1.B.2.5.1	Transmission des relevés d'utilisation
		1.B.2.5.2	Evaluation des relevés d'utilisation
8.1.11	Ensemble des fonctions de corrélation des utilisations du réseau		
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
8.1.12	Ensemble des fonctions de mémorisation à court terme des données d'utilisation		
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
8.1.13	Ensemble des fonctions de mémorisation à long terme des données d'utilisation		
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
8.1.14	Ensemble des fonctions de cumul des données d'utilisation		
		1.AB.3.5.1	Collecte des données sur les ressources
8.1.15	Ensemble des fonctions de validation des données d'utilisation		
		1.B.2.5.1	Transmission des relevés d'utilisation
8.1.16	Ensemble des fonctions d'administration des données d'utilisation collectées		
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
8.1.17	Ensemble des fonctions de production de données d'utilisation		
		1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement des données sur les ressources
8.1.2	Ensemble des fonctions de gestion du processus de mesure d'utilisation		
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
		1.AB.3.5.4	Vérification des données d'utilisation des ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
8.1.3	Ensemble des fonctions de détermination des agrégats de données d'utilisation	1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
		1.B.2.5.3	Analyse des relevés d'utilisation
8.1.4	Ensemble des fonctions de corrélation des utilisations de services	1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
8.1.5	Ensemble des fonctions de validation des utilisations de services	1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.B.2.5.1	Transmission des relevés d'utilisation
8.1.6	Ensemble des fonctions de distribution des données d'utilisation	1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
8.1.7	Ensemble des fonctions de supervision de l'utilisation	1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.4	Vérification des données d'utilisation des ressources
8.1.8	Ensemble des fonctions de correction des erreurs relatives à l'utilisation	1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
8.1.9	Ensemble des fonctions d'exécution d'essais relatifs à l'utilisation	1.AB.3.5.4	Vérification des données d'utilisation des ressources
8.2	Tarification/fixation des prix	1.B.1.8	Gestion de la facturation et des recouvrements
		1.B.2.5	Tarification des services ou de prestations spéciales
		1.E.3.1	Gestion et prise en charge des processus
		1.E.5.1	Gestion financière
		1.E.6.4	Gestion des questions réglementaires
		1.I.1.2	Planification de la gamme des produits et des offres
		1.O.1.1	Gestion des relations avec les clients – Prise en charge et aptitude de gestion
		1.O.4.1	Gestion des relations avec les fournisseurs/partenaires – Prise en charge et aptitude de gestion
		1.SIP.3	Constitution et gestion des ressources
8.2.1	Ensemble des fonctions de fixation des prix	1.O.1.1.4	Prise en charge de la facturation et des recouvrements

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
8.2.2	Ensemble des fonctions d'administration des tarifs et des prix	1.E.6.4	Gestion des questions réglementaires
		1.O.1.1.4	Prise en charge de la facturation et des recouvrements
8.2.3	Ensemble des fonctions d'estimation des coûts	1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
		1.E.3.1	Gestion et prise en charge des processus
		1.E.5.1	Gestion financière
8.2.4	Ensemble des fonctions de détermination de la politique en matière de règlements	1.O.4.1.4	Prise en charge de la gestion des règlements et de la facturation
8.2.5	Ensemble des fonctions de détermination des prix des éléments de service	1.I.1.2	Planification de la gamme des produits et des offres
		1.I.1.3	Fourniture de la capacité de production des produits et des offres
		1.O.1.1.4	Prise en charge de la facturation et des recouvrements
8.2.6	Ensemble des fonctions d'accès aux informations de tarification/fixation des prix	1.O.1.1.1	Prise en charge de la gestion des interfaces des clients
		1.O.1.1.5	Prise en charge de la fidélisation
8.2.7	Ensemble des fonctions d'application des barèmes d'utilisation	1.B.2.5.2	Evaluation des relevés d'utilisation
8.2.8	Ensemble des fonctions de totalisation des taxes d'utilisation	1.B.1.8.2	Application de la tarification, de rabais et de remises
		1.B.1.8.3	Etablissement et expédition des factures
8.3	Recouvrements et comptabilité financière	1.B.1.8	Gestion de la facturation et des recouvrements
		1.B.2.5	Tarification des services ou de prestations spéciales
		1.E.5.1	Gestion financière
		1.E.7.1	Politiques et pratiques
		1.E.7.2	Mise au point de l'organisation
		1.E.7.3	Stratégie liée à la main-d'œuvre
		1.E.7.4	Constitution de la main-d'œuvre
		1.E.7.5	Gestion des relations professionnelles

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
		1.F.4.2	Gestion des règlements et de la facturation
		1.FAB.1.2	Gestion des interfaces des clients
		1.O.1.1	Gestion des relations avec les clients – Prise en charge et aptitude de gestion
		1.O.3.1	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.SIP.3	Constitution et gestion des ressources
8.3.1	Ensemble des fonctions de planification du processus de facturation		
		1.B.1.8.4	Gestion de la facturation
		1.O.1.1.4	Prise en charge de la facturation et des recouvrements
8.3.10	Ensemble des fonctions d'exécution des opérations fiscales		
		1.E.5.1	Gestion financière
8.3.11	Ensemble des fonctions de gestion des ressources humaines		
		1.E.7.1	Politiques et pratiques
		1.E.7.2	Mise au point de l'organisation
		1.E.7.3	Stratégie liée à la main-d'œuvre
		1.E.7.4	Constitution de la main-d'œuvre
8.3.12	Ensemble des fonctions de constitution des factures		
		1.B.1.8.3	Etablissement et expédition des factures
8.3.13	Ensemble des fonctions d'expédition des factures		
		1.B.1.8.3	Etablissement et expédition des factures
8.3.14	Ensemble des fonctions d'administration des charges fiscales de la clientèle		
		1.B.1.8.5	Gestion des recouvrements
8.3.15	Ensemble des fonctions de demande d'un service en cours de communication		
		1.AB.3.5.1	Collecte des données sur les ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
		1.B.2.5.1	Transmission des relevés d'utilisation
		1.B.2.5.2	Evaluation des relevés d'utilisation
		1.B.2.5.3	Analyse des relevés d'utilisation
8.3.16	Ensemble des fonctions de mémorisation des factures		
		1.B.1.8.1	Gestion des demandes de renseignements des clients sur les données de facturation
		1.B.1.8.5	Gestion des recouvrements
		1.FAB.1.2.1	Gestion des contacts
		1.FAB.1.2.2	Gestion des demandes (y compris en libre-service)

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
8.3.17	Ensemble des fonctions de réception des paiements	1.B.1.8.5	Gestion de recouvrements
		1.FAB.1.2.1	Gestion des contacts
		1.FAB.1.2.2	Gestion des demandes (y compris en libre-service)
8.3.18	Ensemble des fonctions de réponse aux demandes de renseignements	1.B.1.8.1	Gestion des demandes de renseignements des clients sur les données de facturation
		1.FAB.1.2.1	Gestion des contacts
		1.FAB.1.2.2	Gestion des demandes (y compris en libre-service)
8.3.19	Ensemble des fonctions d'exécution des recouvrements	1.B.1.8.5	Gestion des recouvrements
8.3.2	Ensemble des fonctions de gestion du processus de facturation	1.B.1.8.4	Gestion de la facturation
		1.O.1.1.4	Prise en charge de la facturation et des recouvrements
8.3.20	Ensemble des fonctions d'administration des comptes clients	1.FAB.1.2.1	Gestion des contacts
		1.FAB.1.2.2	Gestion des demandes (y compris en libre-service)
		1.FAB.1.9.2	En savoir plus sur le client
8.3.21	Ensemble des fonctions d'administration des profils clients	1.B.1.8.5	Gestion des recouvrements
		1.O.2.1.1	Gestion d'inventaire des services
8.3.3	Ensemble des fonctions d'exécution des opérations de comptabilité générale	1.E.5.1	Gestion financière
8.3.4	Ensemble des fonctions de tenue du grand livre	1.E.5.1	Gestion financière
8.3.5	Ensemble des fonctions de comptabilisation des créances	1.B.1.8.5	Gestion des recouvrements
		1.E.5.1	Gestion financière
8.3.6	Ensemble des fonctions de comptabilisation des dettes	1.B.4.5.1	Gestion des comptes
		1.B.4.5.2	Réception et examen des factures
		1.B.4.5.3	Négociation et approbation des factures
		1.B.4.5.4	Emission d'un avis de règlement et paiement
		1.E.5.1	Gestion financière

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
8.3.7	Ensemble des fonctions de paie	1.E.7.5	Gestion des relations professionnelles
		8.3.8	Ensemble des fonctions d'administration des allocations
		1.E.7.1	Politiques et pratiques
8.3.9	Ensemble des fonctions d'administration des retraites	1.E.7.1	Politiques et pratiques
		8.4	Contrôle de l'entreprise
		1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.E.1.1	Planification de la stratégie commerciale
		1.E.1.2	Développement commercial
		1.E.2.4	Gestion des vérifications
		1.E.2.5	Gestion des assurances
		1.E.3.1	Gestion et prise en charge des processus
		1.E.5.1	Gestion financière
		1.E.5.2	Gestion des actifs
		1.E.6.3	Gestion des relations avec les actionnaires
		1.E.6.4	Gestion des questions réglementaires
		1.E.6.6	Gestion du Conseil et des parts/titres du marché
		1.I.2.2	Fourniture de la capacité de production des services
		1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources
		1.P.2.3	Mise au point et retrait des services
		1.S.1.1	Stratégie et politique des marchés
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services
		1.S.4.1	Stratégie et planification de la chaîne d'approvisionnement
8.4.1	Ensemble des fonctions de préparation des budgets	1.A.3.3	Gestion des pannes de ressources
		1.E.1.1	Planification de la stratégie commerciale
		1.E.5.1	Gestion financière
		1.S.1.1	Stratégie et politique des marchés
		1.S.2.1	Stratégie et planification des services
		1.S.4.1	Stratégie et planification de la chaîne d'approvisionnement
8.4.10	Ensemble des fonctions de gestion des actifs	1.E.5.2	Gestion des actifs

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
8.4.11	Ensemble des fonctions de suivi des engagements	1.E.5.1	Gestion financière
8.4.2	Ensemble des fonctions de vérification des comptes	1.E.2.4	Gestion des vérifications
8.4.3	Ensemble des fonctions de gestion de la trésorerie	1.E.5.1	Gestion financière
8.4.4	Ensemble des fonctions d'augmentation du capital	1.E.6.6	Gestion du Conseil et des parts/titres du marché
8.4.5	Ensemble des fonctions de réduction des coûts	1.E.1.1	Planification de la stratégie commerciale
		1.E.3.1	Gestion et prise en charge des processus
		1.E.5.1	Gestion financière
8.4.6	Ensemble des fonctions d'analyse de la rentabilité	1.E.5.1	Gestion financière
8.4.7	Ensemble des fonctions d'exécution des rapports financiers	1.E.6.3	Gestion des relations avec les actionnaires
		1.E.6.4	Gestion des questions réglementaires
8.4.8	Ensemble des fonctions d'analyse des polices d'assurance	1.E.2.5	Gestion des assurances
8.4.9	Ensemble des fonctions d'exécution des investissements	1.AB.3.5	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.E.1.1	Planification de la stratégie commerciale
		1.E.1.2	Développement commercial
		1.E.5.1	Gestion financière
		1.I.1.2	Planification de la gamme des produits et des offres
		1.I.2.2	Fourniture de la capacité de production des services
		1.OFAB.3	Gestion et exploitation des ressources
		1.P.2.3	Mise au point et retrait des services
9	Gestion de la sécurité	1.A.3.4	Gestion de la performance des ressources
		1.E.2	Gestion des risques dans l'entreprise
		1.E.6	Gestion des relations avec les partenaires et des relations extérieures
		1.OFAB.1	Gestion des relations avec les clients
		1.OFAB.2	Gestion et exploitation des services

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
9.1	Prévention	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.E.6.5	Gestion des questions juridiques
		1.F.1.5	Traitement des commandes
9.1.1	Ensemble des fonctions d'examen de la situation juridique	1.E.6.5	Gestion des questions juridiques
9.1.2	Ensemble des fonctions de sécurité de l'accès physique	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.1.3	Ensemble des fonctions de garde	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.1.4	Ensemble des fonctions d'analyse du risque relatif au personnel	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.1.5	Ensemble des fonctions d'exécution des filtrages de sécurité	1.F.1.5.2	Autorisation de crédit
9.2	Détection	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.E.2.3	Gestion des fraudes
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
		1.O.3.1	Collecte et traitement des données sur les ressources
		1.SIP.3	Constitution et gestion des ressources
9.2.1	Ensemble des fonctions de recherche des changements de structure de revenu	1.E.2.3	Gestion des fraudes
9.2.10	Ensemble des fonctions de rapport des alarmes de sécurité concernant des éléments logistiques	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement des données sur les ressources
9.2.2	Ensemble des fonctions de protection des éléments logistiques	1.AB.3.5.1	Collecte des données sur les ressources
		1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.3	Présentation d'un rapport relatif aux données sur les ressources
		1.AB.3.5.4	Vérification des données d'utilisation des ressources
9.2.3	Ensemble des fonctions de gestion des alarmes de sécurité des clients	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.2.4	Ensemble des fonctions de gestion des profils de la clientèle (usagers externes)	1.E.2.3	Gestion des fraudes

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
9.2.5	Ensemble des fonctions d'analyse des structures d'utilisation par les clients	1.AB.3.5.2	Traitement des données sur les ressources
		1.AB.3.5.4	Vérification des données d'utilisation des ressources
		1.E.2.3	Gestion des fraudes
9.2.6	Ensemble des fonctions de recherche des vols de service	1.E.2.3	Gestion des fraudes
		1.FAB.1.9.3	Analyse et gestion des risques encourus par les clients
9.2.7	Ensemble des fonctions d'analyse interne de la structure du trafic et des activités	1.O.3.1.2	Mesures favorisant la gestion de la performance des ressources
		1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement de données sur les ressources
9.2.8	Ensemble des fonctions de gestion des alarmes de sécurité du réseau	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement de données sur les ressources
9.2.9	Ensemble des fonctions de vérification des intrusions logicielles	1.AB.3.5.4	Vérification des données d'utilisation des ressources
		1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.3	Maintenance et reprise	1.E.2.1	Gestion de la continuité sur le plan commercial
		1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.E.6.5	Gestion des questions juridiques
		1.S.3.1	Stratégie et planification des ressources
9.3.1	Ensemble des fonctions de protection du stockage des données commerciales	1.E.2.1	Gestion de la continuité sur le plan commercial
9.3.10	Ensemble des fonctions de reprise sur intrusion dans le réseau	1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
9.3.11	Ensemble des fonctions d'administration de la liste de révocation du réseau	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.3.12	Ensemble des fonctions de protection du stockage des données sur la configuration du réseau	1.E.2.1	Gestion de la continuité sur le plan commercial
9.3.13	Ensemble des fonctions de gestion de la coupure de connexions internes	1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
9.3.14	Ensemble des fonctions de reprise sur intrusion au niveau d'élément(s) de réseau	1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
9.3.15	Ensemble des fonctions d'administration de la liste de révocation d'élément(s) de réseau	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.3.16	Ensemble des fonctions de protection du stockage des données sur la configuration d'élément(s) de réseau	1.E.2.1	Gestion de la continuité sur le plan commercial
9.3.2	Ensemble des fonctions d'action en cas de rapport sur événement exceptionnel	1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
		1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources
9.3.3	Ensemble des fonctions d'action en cas de vol de service	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.E.6.5	Gestion des questions juridiques
		1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources
9.3.4	Ensemble des fonctions d'action sur le plan juridique	1.E.6.5	Gestion des questions juridiques
9.3.5	Ensemble des fonctions de gestion d'une arrestation	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.3.6	Ensemble des fonctions de reprise sur intrusion dans le service	1.F.2.2.4	Implémentation et configuration des services
9.3.7	Ensemble des fonctions d'administration de la liste de révocation des clients	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.3.8	Ensemble des fonctions de protection du stockage des données sur les clients	1.E.2.1	Gestion de la continuité sur le plan commercial
9.3.9	Ensemble des fonctions de gestion de la coupure de connexions externes	1.F.3.2.2	Configuration et activation des ressources
9.4	Administration de la sécurité	1.B.2.5	Tarifification des services ou de prestations spéciales
		1.E.2.1	Gestion de la continuité sur le plan commercial
		1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.E.2.4	Gestion des vérifications
		1.FAB.4.6	Gestion des interfaces des fournisseurs/partenaires
		1.S.3.1	Stratégie et planification des ressources

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
9.4.1	Ensemble des fonctions de détermination de la politique de sécurité	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.4.10	Ensemble des fonctions d'administration du chiffrement et des clés externes	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.4.11	Ensemble des fonctions d'administration des protocoles de sécurité externes	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.4.12	Ensemble des fonctions de gestion des pistes de vérification des clients	1.B.2.5.3	Analyse des relevés d'utilisation
		1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.E.2.4	Gestion des vérifications
9.4.13	Ensemble des fonctions de gestion des alarmes de sécurité des clients	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement des données sur les ressources
9.4.14	Ensemble des fonctions d'essai du mécanisme de pistes de vérification	1.E.2.4	Gestion des vérifications
9.4.15	Ensemble des fonctions d'administration de l'authentification interne	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.4.16	Ensemble des fonctions d'administration du contrôle d'accès interne	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.4.17	Ensemble des fonctions d'administration de la certification interne	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.4.18	Ensemble des fonctions d'administration du chiffrement et des clés internes	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.4.19	Ensemble des fonctions de gestion des pistes de vérification du réseau	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.E.2.4	Gestion des vérifications
		1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources
9.4.2	Ensemble des fonctions de planification de la reprise sur sinistre	1.E.2.1	Gestion de la continuité sur le plan commercial
9.4.20	Ensemble des fonctions de gestion des alarmes de sécurité du réseau	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement des données sur les ressources
9.4.21	Ensemble des fonctions de gestion des pistes de vérification d'élément(s) de réseau	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.E.2.4	Gestion des vérifications

Identificateur M.3400	Nom de la fonction	Identificateur du processus du plan eTOM	Nom du processus
		1.F.3.2.4	Collecte, mise à jour et diffusion des données de configuration des ressources
9.4.22	Ensemble des fonctions de gestion des alarmes de sécurité d'élément(s) de réseau	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement des données sur les ressources
9.4.23	Ensemble des fonctions d'administration de clés pour des éléments de réseau	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.4.24	Ensemble des fonctions d'administration de clés au moyen d'un élément de réseau	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.4.3	Ensemble des fonctions de gestion des gardes	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.4.4	Ensemble des fonctions d'analyse des pistes de vérification	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.E.2.4	Gestion des vérifications
9.4.5	Ensemble des fonctions d'analyse des alarmes de sécurité	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
		1.O.3.1.4	Mesures favorisant la collecte et le traitement des données sur les ressources
9.4.6	Ensemble des fonctions d'évaluation de l'intégrité des données d'entreprise	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.4.7	Ensemble des fonctions d'administration de l'authentification externe	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.4.8	Ensemble des fonctions d'administration du contrôle d'accès externe	1.E.2.2	Gestion de la sécurité
9.4.9	Ensemble des fonctions d'administration de la certification externe	1.E.2.2	Gestion de la sécurité

BIBLIOGRAPHIE

- [GB908] Network Management Detailed Operations Map, TMF, GB908, Evaluation Version 1.0.
- [GB910] Telecom Operations Map, TMF, GB910, Evaluation Version 2.1.
- [GB921] Enhanced Telecom Operations Map[®] (eTOM), TMF, GB921, Approved Version 4.0.
- [GB921D] Enhanced Telecom Operations Map[®] (eTOM) Addendum D, TMF, GB921D, Approved Version 4.0.

SÉRIES DES RECOMMANDATIONS UIT-T

Série A	Organisation du travail de l'UIT-T
Série D	Principes généraux de tarification
Série E	Exploitation générale du réseau, service téléphonique, exploitation des services et facteurs humains
Série F	Services de télécommunication non téléphoniques
Série G	Systèmes et supports de transmission, systèmes et réseaux numériques
Série H	Systèmes audiovisuels et multimédias
Série I	Réseau numérique à intégration de services
Série J	Réseaux câblés et transmission des signaux radiophoniques, télévisuels et autres signaux multimédias
Série K	Protection contre les perturbations
Série L	Construction, installation et protection des câbles et autres éléments des installations extérieures
Série M	RGT et maintenance des réseaux: systèmes de transmission, circuits téléphoniques, télégraphie, télécopie et circuits loués internationaux
Série N	Maintenance: circuits internationaux de transmission radiophonique et télévisuelle
Série O	Spécifications des appareils de mesure
Série P	Qualité de transmission téléphonique, installations téléphoniques et réseaux locaux
Série Q	Commutation et signalisation
Série R	Transmission télégraphique
Série S	Equipements terminaux de télégraphie
Série T	Terminaux des services télématiques
Série U	Commutation télégraphique
Série V	Communications de données sur le réseau téléphonique
Série X	Réseaux de données et communication entre systèmes ouverts
Série Y	Infrastructure mondiale de l'information, protocole Internet et réseaux de nouvelle génération
Série Z	Langages et aspects généraux logiciels des systèmes de télécommunication