

中华人民共和国通信行业标准

YD/T 2429-2012

电信网和互联网服务生命周期管理 技术要求

The technical specification of lifecycle management for
telecommunication and Internet services

2012-12-28 发布

2013-03-01 实施

中华人民共和国工业和信息化部 发布

目 次

前 言..... II

引 言..... III

1 范围..... 1

2 术语和定义..... 1

3 缩略语..... 1

4 电信网与互联网服务参考模型..... 1

5 电信网与互联网服务生命周期过程..... 2

 5.1 业务层生命周期过程..... 3

 5.2 产品层生命周期过程..... 7

6 电信网与互联网服务生命周期管理功能..... 11

 6.1 业务层生命周期管理功能..... 11

 6.2 产品层生命周期管理功能..... 12

附录A（资料性附录） 电信网与互联网服务生命周期过程与eTOM过程的对照..... 14

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。
本标准由中国通信标准化协会提出并归口。
本标准起草单位：大唐电信科技产业集团。
本标准主要起草人：王志强、王智萍。

引 言

本标准是从服务提供商的角度描述电信网与互联网服务生命周期过程，对过程的描述包括活动、角色、接口交互三部分，其中，活动指服务提供商的活动，角色指服务提供商具体执行活动的人员，接口交互指服务提供商与供应商、服务提供商与客户的接口交互。

电信网和互联网服务生命周期管理技术要求

1 范围

本标准规定了组成电信网与互联网服务生命周期的各个过程，以及电信网与互联网服务生命周期管理功能。

本标准适用于电信网与互联网服务提供商建立电信网与互联网服务过程体系，并对电信网与互联网服务进行全生命周期管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1

业务 Service

服务提供商通过物理、逻辑等资源提供给客户有偿使用的一组特定功能，这些功能可以组合成产品，销售给客户。

2.2

产品 Product

服务提供商销售给客户的原子级的、销售上不可再分的单元。

2.3

过程 Process

描述一个体系化的、有序的、实现特定结果的活动集合。

3 缩略语

下列缩略语适用于本标准。

| | | |
|---------|---|-------------|
| B2B/C2B | Business to Business/Customer to Business | 企业对企业/个人对企业 |
| ETOM | Enhanced Telecom Operations Map | 增强的电信运营图 |
| NGN | Next Generation Network | 下一代网络 |
| SLA | Service Level Agreement | 服务等级协议 |

4 电信网与互联网服务参考模型

下一代网络(NGN)的开放架构使得电信网与互联网服务的创新更容易和快速，而服务提供的价值链也将变得更复杂。服务提供商既可以自己提供服务，也可以集成上游供应商提供的服务。在下一代网络环境下，服务提供商集成上游供应商的服务，然后包装提供给客户的方式将更为普遍。

电信网与互联网服务参考模型是一个分层次的模型，如图1所示。

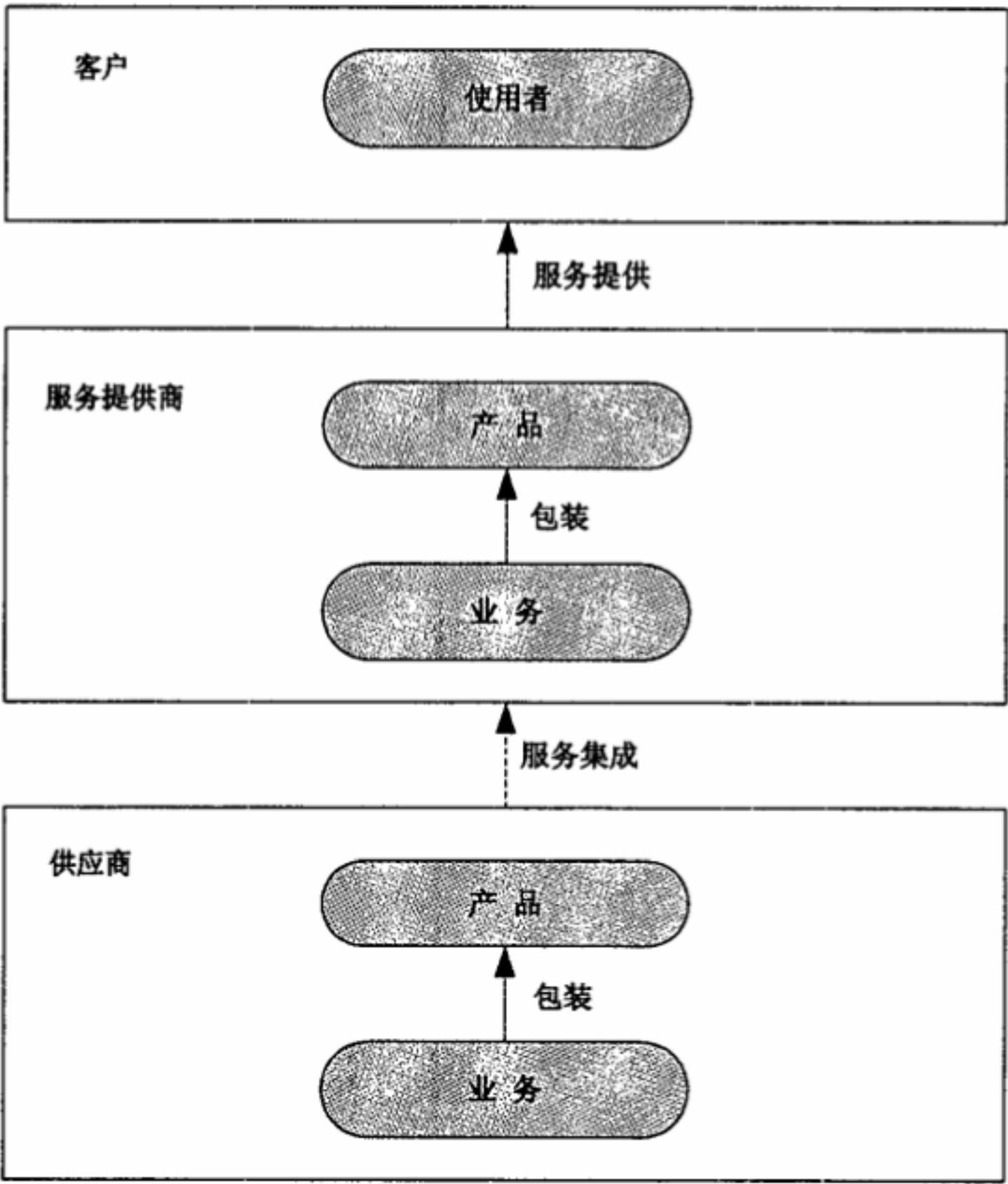


图1 电信网与互联网服务参考模型

电信网与互联网服务参考模型分为三个层次，涉及的角色分别为：供应商、服务提供商、客户。电信网与互联网服务提供商可以自身向客户提供服务，也可以集成供应商的服务提供给客户。供应商在其他价值链中也可以是服务提供商。

电信网与互联网服务可分为两层：业务层和产品层。业务层描述的是电信网与互联网服务的特征和能力，而产品层描述的是业务面向市场的营销销售策略的包装，是面向市场营销销售的实体。产品是由业务经过营销销售策略包装形成，包括价格、协议、发布范围、营销销售规则等内容。

客户向服务提供商购买或租用产品，从而获得产品中包含的业务价值。

5 电信网与互联网服务生命周期过程

电信网与互联网服务生命周期由一系列过程组成，覆盖了电信网与互联网服务从最初的策划到最终的退出。电信网与互联网服务可分为业务层和产品层，电信网与互联网服务生命周期过程也可划分为两层，如图2所示。

由于产品是由业务经过包装形成的，服务提供商在产品层和业务层的活动需要相互协调，以保证生命周期各过程的正常进行。

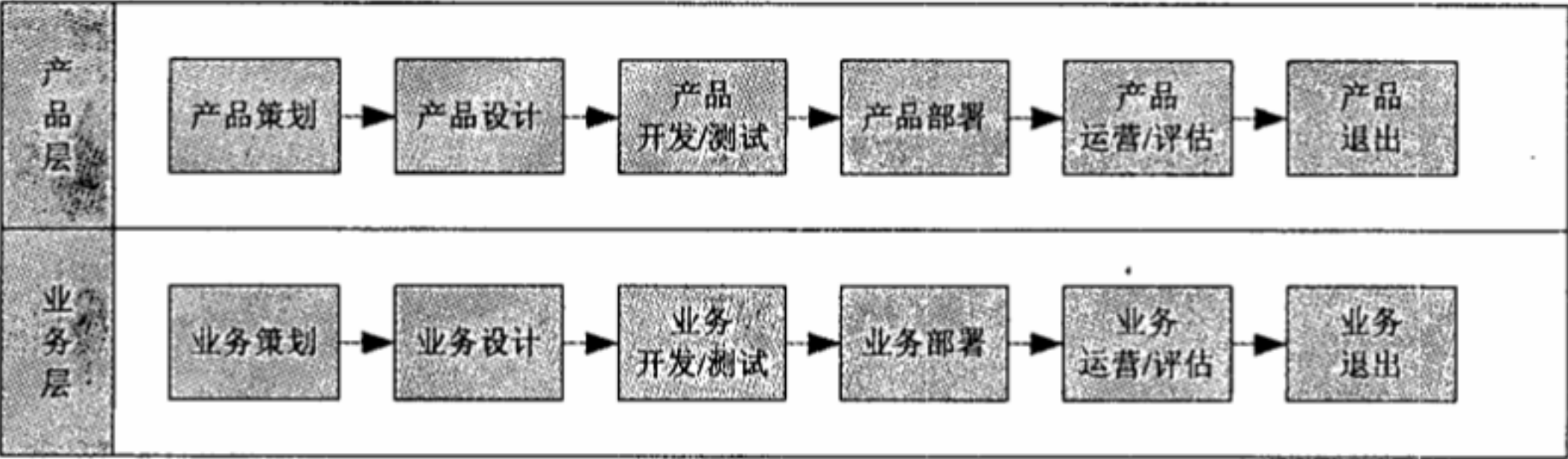


图2 组成电信网与互联网服务生命周期的各个过程

5.1 业务层生命周期过程

5.1.1 业务策划

服务提供商收集和分析业务的变革需求、变革创意，并结合企业经营策略制定业务变革策略，包括已有业务的变更或升级，新业务的集成与创新；根据业务变革策略制定具体的业务变革需求规格、实施计划，为服务生命周期后续过程提供指导。

活动

- 收集和分析网络、技术发展带来的业务变革的需求；
- 收集和分析市场竞争环境变化对业务变革的需求；
- 收集和分析客户需求变化对业务变革的需求；
- 收集和分析业务变革的创意；
- 分析业务变革需求、创意与企业经营策略的匹配；
- 制定已有业务变更或升级的策略；
- 制定从供应商集成业务的策略；
- 制定服务提供商自身对业务创新的策略；
- 对业务变更或升级、集成、创新策略进行审批；
- 制定业务变更或升级、集成或创新的具体需求规格；
- 发布业务集成需求，用于供应商开发和提供满足需求的业务；
- 制定业务策略实施计划。

角色

- 市场分析人员；
- 业务运营策略管理人员。

接口交互

- 客户需求收集：服务提供商收集客户需求；
- 业务集成需求发布：服务提供商向供应商发布业务集成需求。

5.1.2 业务设计

服务提供商根据业务变革需求的规格和实施计划，结合已有的业务，制定业务变更或升级、集成、创新的设计方案，定义业务的具体能力、特征、实现方案、约束规则等方面的信息，为业务的开发提供指导。

活动

- 处理供应商提交的业务集成请求；
- 定义业务具有的能力、属性特征及特征取值；
- 定义业务实现需要的底层网络资源、终端、卡等营销资源；
- 定义业务面向的客户群、区域等范围；
- 定义业务之间的关系约束，业务向客户提供、客户对业务变更的相关约束规则；
- 定义业务归属的目录结构；
- 定义业务的标准定价策略；
- 对业务设计方案进行审批。

角色

- 合作伙伴管理人员；
- 业务运营策略管理人员；
- 业务设计人员。

接口交互

- 业务集成请求：供应商向服务提供商提交业务集成请求，供服务提供商做业务的集成。既包含供应商根据服务提供商的业务需求提交的业务，也包含供应商创新的并且认为对服务提供商有价值的业务。服务提供商在对供应商提交的业务集成请求审核后，向供应商发送是否集成该业务的决定通知。
- 确定业务集成方案：对于供应商的业务集成审核通过后，确定业务集成的设计方案，并将设计结果通知供应商。

5.1.3 业务开发/测试

服务提供商根据业务的设计方案，对于已有业务的变更或升级，调整业务执行环境（底层网络、业务平台等），使得业务的变更或升级得以实现；对于新业务的集成，完成对供应商业务执行能力的集成；对于业务的创新，完成对新的业务执行环境的开发实现；在业务开发阶段可能会涉及对新网元的引入部署，对已有网络结构的调整。服务提供商对业务变更或升级、集成、创新的实现结果进行测试，确保业务执行环境能够具备有效的执行能力，满足企业对业务运营的要求，能够为面向客户的业务提供质量要求。

活动

- 在已有业务执行环境（网络、网元）中变更已有业务的配置，配置新的业务；
- 开发调整已有的业务网络、网元，以支持新的业务；
- 开发新的网元，在网络中部署，并调整网络结构，以支持新的业务；
- 对集成供应商的业务，开发实现业务执行能力的集成；
- 在业务执行环境中，对开发配置的结果进行测试，对供应商业务集成测试，以确保业务能够有效运营。

角色

- 业务开发人员；
- 业务测试人员。

接口交互

- 业务网元引入部署：对于供应商提供的业务执行网元，服务提供商要协调管控企业内部人员与供应商完成网元的开发、部署、测试；

——业务集成衔接：对于集成供应商的业务，服务提供商协调供应商完成对业务的集成接入；

——业务集成测试：服务提供商发起对集成的业务进行测试的通知；服务提供商协调执行测试，并向供应商反馈业务测试结果。

5.1.4 业务部署

服务提供商根据业务的设计方案和开发/测试结果，与供应商签订业务集成协议，在业务运营支撑环境中对业务的相关信息配置；对业务配置结果进行测试，确保业务能够被端到端的有效支撑；开展业务运营的相关培训，完成业务的正式发布，让业务投入正式运营。

活动

——与供应商签订业务集成协议，或者对已有的业务集成协议进行变更；

——在业务运营支撑环境的多个系统中，如 CRM、计费账务、结算、服务开通、资源管理等，对业务的相关信息配置；

——在各个系统中，对业务配置结果进行测试，确保支撑系统能够对业务有效支撑；

——执行多个系统的联调测试，确保整个业务运营支撑环境能够对业务实现端到端流程的有效支撑；

——在业务运营支撑环境中对业务正式发布，让业务投入正式运营，可以基于业务构建产品。

——开展业务运营的相关培训，包括后端的业务运营支撑培训、前端的面向市场开展业务运营的培训。

角色

——合作伙伴管理人员；

——业务配置人员；

——业务运行维护人员。

接口交互

——业务集成协议签订：服务提供商与供应商签订业务集成协议，进而约束协议的内容，包括 SLA 方面的内容等；

——业务集成协议变更：服务提供商与供应商对业务协议进行变更，包括变更协议的内容、协议的续约等；

——业务集成发布通知：服务提供商通知供应商，业务正式投入运营，包装入产品面向客户提供；

——业务集成查询：供应商向服务提供商查询对应业务集成的资料信息。

5.1.5 业务运营/评估

客户购买产品形成客户订单后，服务提供商根据客户订单中对业务的开通要求，启动业务开通激活流程，完成业务相关的方案设计和资源配置，各个环节开通施工，并将开通结果发布到相关的业务运营支撑系统，使得客户能够及时、正常地使用业务。服务提供商对客户使用的业务提供运营支撑，保障业务运行的质量；收集和分析客户对业务使用的各方面数据，开展综合分析，评估业务运营的效果，总结经验，提升企业对业务的运营水平，提高客户的体验和满意度，从而提高企业核心竞争力。

活动

——设计业务开通的实现方案，如确定使用哪些类型的资源实现业务；

——根据业务实现设计方案，配置相关的资源，并对资源进行预占；

——根据对业务的资源配置结果以及业务开通施工要求，在相关环节完成对业务的开通施工，直至整个开通过程完成；

- 根据客户对业务变更的请求，设计业务变更相关的实现方案，配置相关的资源，在各相关环节对业务变更进行配置施工，直至整个变更施工过程完成；
- 对业务开通或变更施工结果进行测试，确认客户已能够正常使用业务，并由客户确认；
- 对客户使用业务的质量提供保障，监控业务质量，输出问题报告，解决业务质量问题；处理客户提出的业务质量问题，输出问题报告，并将问题处理结果反馈给客户；
- 对集成供应商的业务运营情况进行管控，确保集成业务的运营质量；
- 对业务的运营情况进行统计分析，评估业务的运营效果。

角色

- 业务运营策略管理人员；
- 业务实现设计人员；
- 业务资源配置人员；
- 业务开通施工人员；
- 业务运行维护人员；
- 合作伙伴管理人员。

接口交互

- 集成业务的开通：对于服务提供商集成供应商的业务，在业务开通过程中，服务提供商要向供应商发起开通请求，供应商完成开通并反馈结果；
- 业务实例信息变更处理：对客户业务变更请求中涉及到供应商业务实例信息变更的内容，通知供应商完成业务实例的变更，并返回变更处理结果；
- 开通结果确认：对业务开通或变更施工结果进行测试，由客户确认结果；
- 业务质量问题处理：接收客户反映的业务质量问题，涉及供应商业务的问题协调供应商对问题处理解决，向客户反馈解决结果；
- 业务暂停通知：由于供应商的业务存在问题，服务提供商暂停业务，并向供应商发送业务暂停通知；
- 业务运营恢复：在业务相关问题解决之后，服务提供商恢复业务的运营，向供应商返回业务恢复的结果；
- 业务变更请求：供应商向服务提供商发起业务变更请求时，服务提供商对业务变更处理完成后，并向供应商返回业务变更处理的结果；
- 业务运营评估报告：服务提供商向供应商定期发送对业务运营支撑情况评估报告，例如业务满足 SLA 协议的情况；
- 业务运营情况查询：供应商向服务提供商查询对集成业务的运营情况，如订购情况，产生费用情况等。

5.1.6 业务退出

服务提供商对于将要退出运营的业务进行影响范围分析，包括对其他业务/产品的影响范围，对客户的影响范围；制定业务退出策略；完成企业内部业务运营的退出，与供应商业务集成的终结，结束业务的生命周期过程。

活动

——分析要退出的业务的影响范围，包括对其他业务的影响范围，对产品的影响范围，对客户的影响范围；

——制定业务的退出策略；

——结束与供应商的业务集成协议，完成服务提供商企业内部对业务运营的退出，业务运营支撑环境中对退出业务的终结，结束业务的生命周期过程。

角色

——合作伙伴管理人员；

——业务运营策略管理人员；

——业务配置人员。

接口交互

——业务终止通知：由于供应商提供业务存在问题，服务提供商决定终止业务集成，并向供应商发送业务终止的通知；

——业务终止请求：由于自身的原因，供应商向服务提供商发起业务终止的请求，服务提供商向供应商反馈业务终止的处理结果；

——终止业务集成协议：在服务提供商与供应商就终止业务达成一致后，终止签订的业务集成协议。服务提供商不再集成并运营协议包含的业务。

5.2 产品层生命周期过程

5.2.1 产品策划

服务提供商收集与分析客户和市场竞争环境变化对产品改进、创新的需求、产品变革创意的影响，并结合企业经营策略制定产品变革策略，包括已有产品的改进、新产品的策划；根据产品变革策略，制定具体的产品变革提案、实施计划。

活动

——收集和分析市场竞争环境变化对产品改进、创新的需求；

——收集和分析客户需求变化对产品改进、创新的需求；

——分析服务提供商经营战略对产品改进、创新的需求；

——收集和分析产品变革的创意；

——分析产品变革需求、创意与企业经营策略的匹配；

——制定已有产品改进的策略；

——制定产品创新的策略；

——对产品改进、创新策略进行审批；

——制定产品改进、创新的提案；

——制定产品改进、创新策略实施计划。

角色

——市场分析人员；

——产品运营策略管理人员。

接口交互

——客户需求收集：服务提供商收集客户的需求。

5.2.2 产品设计

服务提供商根据产品变革提案和实施计划，结合已有的产品，制定产品改进、创新的设计方案，定义产品包含的业务及属性特征、价格策略、协议模板、开展渠道、发布范围、营销销售规则等方面的信息，为产品的开发提供指导。

活动

- 处理供应商提交的产品集成请求；
- 定义产品包含的服务、关联的营销资源、产品构成结构及约束、产品间的关系约束；
- 定义产品的价格策略，包括基本价格、优惠价格，价格的关系、有效时间、约束条件等；
- 定义产品的协议模板，定义协议的具体条款、违例约束等；
- 定义产品开展的渠道，包括企业内部渠道、企业外部渠道，人工渠道、电子渠道等；
- 定义产品发布的范围，包括发布的区域范围、发布的客户群范围等；
- 定义产品相关的营销销售规则，包括产品订购/变更的方法、订购/变更的约束条件等；
- 定义产品归属的目录结构；
- 对产品设计方案进行审批。

角色

- 产品运营策略管理人员；
- 产品设计人员。

接口交互

- 产品集成请求：供应商向服务提供商提交产品集成请求，服务提供商在对供应商提交的产品集成请求审核后，向供应商发送是否集成该产品的决定通知；
- 确定产品集成方案：对于供应商的产品集成审核通过后，确定对产品集成的设计方案，并将设计结果通知供应商。

5.2.3 产品开发/测试

服务提供商根据产品的设计方案集成供应商的产品，与供应商签订产品集成协议，在业务运营支撑环境对产品的相关信息进行配置；对业务运营支撑环境的配置结果进行测试，确保产品能够被端到端的有效支撑，满足企业对产品运营的要求，能够达到面向客户提供产品的质量要求。

活动

- 集成供应商的产品，与供应商签订产品集成协议，或者对已有的产品集成协议进行变更；
- 在业务运营支撑环境的多个系统中，如 CRM、计费账务、结算、服务开通、资源管理等，对产品的相关信息进行配置；
- 在各个系统中，对产品配置结果进行测试，确保系统能够对产品有效支撑；
- 执行多个系统的联调测试，确保整个业务运营支撑环境能够对产品实现端到端流程的有效支撑。

角色

- 合作伙伴管理人员；
- 产品配置人员。

接口交互

- 产品集成衔接：对于集成供应商的产品，服务提供商协调供应商完成对产品的集成接入；

——产品集成测试：服务提供商发起对集成产品测试的通知；服务提供商协调执行测试，并向供应商反馈产品测试结果；

——产品集成协议签订：服务提供商与供应商签订产品集成协议，约束协议的内容，包括商业方面的内容等；

——产品集成协议变更：服务提供商与供应商对产品协议进行变更，包括变更协议的内容、协议的续约等；

——产品集成查询：供应商向服务提供商查询对应产品集成的资料信息。

5.2.4 产品部署

服务提供商对产品进行渠道部署，营销推介准备；必要时建立产品试商用阶段，对产品小规模部署试运行；向市场发布产品，将产品正式投入市场。

活动

——将产品在对应渠道进行部署，对渠道展开培训，使各渠道具备能够面向市场开展产品营销销售服务的能力；

——开展营销策划，制定产品面向市场的营销推介方案，为将产品推向市场做准备；

——在业务运营支撑环境中对产品正式发布，让产品投入正式运营，面向市场向客户提供。

角色

——产品营销策划人员；

——产品营销销售人员；

——产品配置人员。

接口交互

——产品推介：服务提供商通过各种渠道向客户宣传推广介绍产品。

5.2.5 产品运营/评估

服务提供商通过多种渠道面向客户销售产品，提供销售过程、销售规则的支持，形成客户订单；启动对客户订单的处理流程，在产品包含的业务开通激活完成后，完成对客户订单的竣工处理，形成正式的产品订购关系，并将产品订购关系发布到相关的业务运营支撑系统中。服务提供商对产品提供运营支撑，保障产品的质量，保障产品能够正确地计量和营收；收集和分析客户对产品消费的各方面数据，开展综合分析，评估产品的运营效果，总结经验，提升企业对产品的运营水平，提高客户的体验和满意度，从而提高企业的核心竞争力。

活动

——通过各种渠道，以人工方式或客户自助服务方式完成对产品的订购，形成客户订单；

——各个业务环节处理客户订单，直至订单竣工，形成正式的产品订购关系；

——如果涉及集成供应商的产品，将形成的产品订购关系通知供应商。

——通过各种渠道，以人工方式或客户自助方式完成对产品订购关系的变更，形成客户订单；各个业务环节处理产品订购关系，直至订单竣工；如果涉及集成供应商的产品，将变更的产品订购关系通知供应商；

——对产品订购关系中的产品运营质量提供保障，处理客户提出的与产品相关的各类质量问题，输出产品质量问题报告，并将问题处理结果反馈给客户；

- 对产品订购关系中的产品进行计量、营收、结算；
- 对集成供应商的产品运营情况进行管控，确保集成产品的运营质量；
- 对产品的运营情况进行统计分析，评估产品的运营效果。

角色

- 产品营销销售人员；
- 市场分析人员；
- 产品运营策略管理人员；
- 产品运行维护人员；
- 合作伙伴管理人员。

接口交互

- 产品订购关系通知：在形成正式的产品订购关系之后，将涉及供应商的产品订购关系通知给供应商。
- 产品订购关系变更通知：在完成产品订购关系变更之后，将涉及供应商的产品订购关系变更通知给供应商；
- 产品问题处理：对于客户反映的供应商产品的问题，协调供应商对问题处理解决，并反馈解决结果；
- 暂停产品通知：由于供应商的产品提供存在问题，服务提供商暂停产品，并向供应商发送产品暂停通知；
- 恢复产品运营：在产品相关问题解决之后，服务提供商恢复产品的运营，服务提供商向供应商返回产品恢复的结果；
- 产品变更请求：供应商向服务提供商发起产品变更请求，服务提供商对产品变更处理完成后，向供应商返回产品变更处理结果；
- 产品运营评估报告：服务提供商向供应商定期发送对产品运营支撑情况的评估报告，如产品满足 SLA 协议的情况等；
- 产品运营情况查询：供应商向服务提供商查询对集成产品的运营情况，如订购情况，产生费用情况等。

5.2.6 产品退出

服务提供商对于将要退出的产品进行影响范围分析，包括对其他产品的影响范围，对客户的影响范围；制定产品退出策略，对在网客户的转换策略；完成企业内部产品运营的退出，与供应商对产品集成的终结，结束产品的生命周期过程。

活动

- 分析要退出的产品的影响范围，包括对其他产品的影响范围，对客户的影响范围；
- 制定产品的退出策略，对已经订购了该产品的客户的产品订购关系转换策略；
- 结束与供应商的产品集成协议，完成服务提供商企业内部对产品运营的退出，业务运营支撑环境中对退出产品的终结，结束产品的生命周期过程。

角色

- 合作伙伴管理人员；

——产品运营策略管理人员；

——产品配置人员。

接口交互

——产品终止通知：由于供应商的产品提供存在问题，服务提供商决定终止产品集成，并向供应商发送产品终止的通知；

——产品终止请求：由于自身的原因，供应商向服务提供商发起产品终止的请求，服务提供商向供应商反馈产品终止的处理结果；

——终止产品集成协议：在服务提供商与供应商就终止产品达成一致后，终止签订的产品集成协议，服务提供商不再集成并运营协议包含的产品。

6 电信网与互联网服务生命周期管理功能

6.1 业务层生命周期管理功能

6.1.1 业务策划

——业务策划过程管理，管理业务策划的流程，包括业务需求收集、创新策略制定、具体需求规格制定、集成需求发布等；

——业务需求管理，支持基于模板定义的业务变更或升级、集成、创新需求的收集和维护；

——业务创新策略管理，支持基于模板定义的业务变更或升级、集成、创新策略的制定和维护；

——业务需求规格管理，支持基于模板定义的业务变更或升级、集成、创新具体需求规格的制定和维护；

——业务策略实施计划管理，支持基于模板定义的业务策略实施计划的制定和维护。

6.1.2 业务设计

——业务设计过程管理，管理业务设计的流程包括对供应商业务集成请求接收及审批、设计方案的制定、设计方案的审批等；

——业务集成请求管理，维护供应商业务集成请求；

——业务设计方案管理，支持基于模板的业务设计方案的制定和维护，包括属性特征、网络资源、营销范围、约束规则等。

6.1.3 业务开发/测试

——业务开发/测试过程管理，管理业务开发/测试的流程包括业务集成、业务开发、业务测试，测试问题的分析和解决，测试回归等。

6.1.4 业务部署

——业务配置过程管理，管理业务配置的流程包括业务集成协议签订/变更、业务配置、配置结果测试、业务正式发布、业务培训等，支持多个系统业务配置的协同，业务数据的共享；

——业务集成协议管理，支持对业务集成协议的生成和维护。

6.1.5 业务运营/评估

——客户订单分解，根据客户订单包含的业务要求，分解形成面向业务开通的业务订单；

——业务订单开通管理，管理业务订单开通流程，支持业务订单流程的定义，支持正常和各类异常流程的调度、监控；

- 业务订单竣工处理，将业务变更结果反馈给相关业务运营支撑系统；
- 业务问题单管理，包括问题单生成、处理、完成，支持业务问题单处理流程的定义，支持正常和各类异常流程的调度、监控；
- 供应商业务运营管理，包括集成业务运营的暂停和恢复、变更等；
- 业务运营分析，支持对业务运营情况的多角度分析，提供统计报表和分析结果。

6.1.6 业务退出

- 业务退出影响分析，确定影响的业务范围、影响的产品范围、影响的客户范围；
- 业务退出策略管理，制定和维护业务退出策略；
- 业务生命周期状态管理，支持业务生命周期状态的变更。

6.2 产品层生命周期管理功能

6.2.1 产品策划

- 产品策划过程管理，管理产品策划的流程，包括策略制定、策略审批、提案制定、提案审批、实施计划制定、实施计划审批等；
- 产品需求管理，支持基于模板定义的产品改进、创新需求的收集和维护；
- 产品创新策略管理，支持基于模板定义的产品改进、创新策略的制定和维护；
- 产品创新提案管理，支持基于模板定义的产品改进、创新提案的制定和维护；
- 产品策略实施计划管理，支持基于模板定义的产品策略实施计划的制定和维护。

6.2.2 产品设计

- 产品设计过程管理，管理产品设计过程的流程，包括对供应商产品集成请求接收及审批、设计方案的制定、设计方案的审批等；
- 产品集成请求管理，维护供应商产品集成请求；
- 产品设计方案管理，支持基于模板的产品设计方案的制定和维护，包括产品的构成、价格策略、发布范围、销售规则等。

6.2.3 产品开发/测试

- 产品开发/测试过程管理，管理产品开发/测试的流程包括产品集成、产品集成测试、产品集成协议签订/变更、产品配置、产品配置结果测试等，支持多个系统产品配置的协同，产品数据的共享；
- 产品集成协议管理，维护服务提供商与供应商签订的产品集成协议。

6.2.4 产品部署

- 产品部署过程管理，管理产品部署的流程，包括渠道部署、营销准备、正式发布等；
- 营销方案管理，支持基于模板定义的产品营销推介方案的制定和维护。

6.2.5 产品运营/评估

- 产品销售管理，提供多种渠道面向客户销售产品或变更订购关系，形成客户订单，支持销售过程的管控，支持相关的业务规则要求；
- 客户订单开通管理，管理客户订单处理的流程，支持客户订单处理流程的定义，支持正常和各类异常流程的调度、监控；
- 客户订单竣工处理，建立或变更产品订购关系，向多个相关业务运营支撑系统发布订购关系，通知供应商；

- 产品问题单处理，包括产品问题单生成、处理、完成，支持问题单流程的定义，支持正常和各类异常流程的调度、监控；
- 计费结算管理，完成对产品运营的计量、营收、结算；
- 供应商产品运营管理，包括集成产品运营的暂停和恢复、变更等；
- 产品运营分析，支持对产品运营情况的多角度分析、评估，提供统计报表和分析评估结果。

6.2.6 产品退出

- 产品退出影响分析，确定影响的产品范围，影响的客户范围；
- 产品退出策略管理，制定和维护产品退出策略，已有产品订购关系的转换策略；
- 产品生命周期状态管理，支持产品生命周期状态的变更。

附 录 A
(资料性附录)

电信网与互联网服务生命周期过程与 eTOM 过程的对照

电信网与互联网服务生命周期过程与eTOM产品生命周期管理（Product Lifecycle Management）过程的对照如表A.1所示。

表A.1 电信网与互联网服务生命周期过程与 eTOM 过程的对照

| 电信网与互联网 服务生命周期过程 | eTOM 过程 | |
|---------------------|------------|--|
| 名 称 | 过程标识 | 名 称 |
| 业务策划 | 1.2.2.3.1. | 收集和分析新业务构想 (Gather and Analyse new Service Ideas) |
| | 1.2.2.3.3. | 开发新业务商业计划 (Develop new Service Business Proposal) |
| 业务设计 | 1.2.2.3.4. | 开发详细的业务规格说明 (Develop Detailed Service Specifications) |
| 业务开发/测试 | 1.2.2.3.5. | 管理业务的开发 (Manage Service Development) |
| 业务部署 | 1.2.2.3.6. | 管理业务的部署 (Manage Service Deployment) |
| 业务运营/评估 | 1.2.2.3.2. | 评估现有业务的效果 (Assess Performance of Existing Services) |
| 业务退出 | 1.2.2.3.7. | 管理业务的退出 (Manage Service Exit) |
| 产品策划 | 1.2.1.5.1. | 收集和分析新产品构想 (Gather and Analyse new Product Ideas) |
| | 1.2.1.5.3. | 开发新产品商业计划 (Develop new Product Business Proposal) |
| 产品设计 | 1.2.1.5.4. | 开发产品的商品化策略 (Develop Product Commercialization Strategy) |
| | 1.2.1.5.5. | 开发详细的产品规格说明 (Develop Detailed Product Specifications) |
| 产品开发/测试 | 1.2.1.5.6. | 管理产品的开发 (Manage Product Development) |
| 产品部署 | 1.2.1.5.7. | 新产品投放市场 (Launch new Products) |
| 产品运营/评估 | 1.2.1.5.2. | 评估现有产品的效果 (Assess Performance of Existing Products) |
| 产品退出 | 1.2.1.5.8. | 管理产品的退出 (Manage Product Exit) |

中华人民共和国
通信行业标准
电信网和互联网服务生命周期管理技术要求
YD/T 2429-2012

*

人民邮电出版社出版发行
北京市崇文区夕照寺街14号A座
邮政编码：100061
宝隆元（北京）印刷技术有限公司印刷
版权所有 不得翻印

*

开本：880×1230 1/16 2013年3月第1版
印张：1.5 2013年3月北京第1次印刷
字数：34千字

15115·46

定价：25元

本书如有印装质量问题，请与本社联系 电话：(010)67114922