

ARQUITETURA ESTRUTURANTE

CRM UNIFICADO

CONTROLE DE VERSÃO ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO



VERSÃO	DATA	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL	
1.0	09/10/2012	Versão Inicial	Fernando Wetzel	
1.1	15/10/2012	Ajustes no desenho e na ordem dos slides e Legenda	Fernando Wetzel	
1.2	17/10/2012	Layout e alterações adicionais	Rômulo Cerqueira	
1.3	24/10/2012	Ajustes Arquitetura Transiente	Fernando Wetzel	

MACRO SOLUÇÃO - AS IS ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO

FTTH	. TV	WLL	Móvel	FIXO	ADSL	Dados	Voz avançada
SIEBEL 8	SINN Cabo	SIEBEL 8	CLARIFY ICS SAF/SAG	STC VOZ SAC CLARIFY SISRAF SAF/SAG	STC DADOS SAC CLARIFY SISRAF SAF/SAG	STC DADOS SAC CLARIFY SISRAF SAF/SAG	STC DADOS SAC CLARIFY SISRAF SAF/SAG
Workflow de Aprovisionamento MO	SINN Cabo	OM Recurso	SIEBEL 6.3 VITRIA OMS	STC VOZ	EXPEDITER VITRIA OMS	SAC STC DADOS VITRIA OMS	SAC STC DADOS VITRIA OMS
Inventário e Viabilidade IOAS	SINN Cabo	SIEBEL 6.3	SISGEN SIEBEL 6.3	STC VOZ	GRANITE OBJECTEL SVOI	STC DADOS GRANITE SAC OBJECTEL	STC DADOS SAC
Numeração SAC		STC VOZ	SISGEN SIEBEL 6.3	STC VOZ			STC DADOS SAC SISGEN
Morkforce SGFT	SINN Cabo	SGFT	SGFT	SGE	SGFT	SGE	SGE SGFT
Faturamento Arbor	SINN Cabo	Arbor	GENEVA SFA ARBOR	GENEVA SFA SISRAF	SFA	SFA	SFA SISRAF

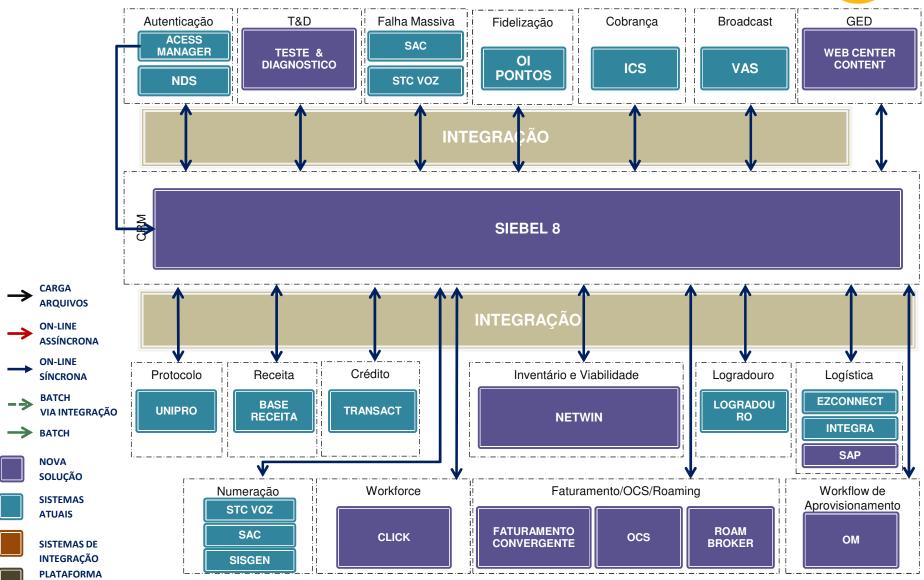


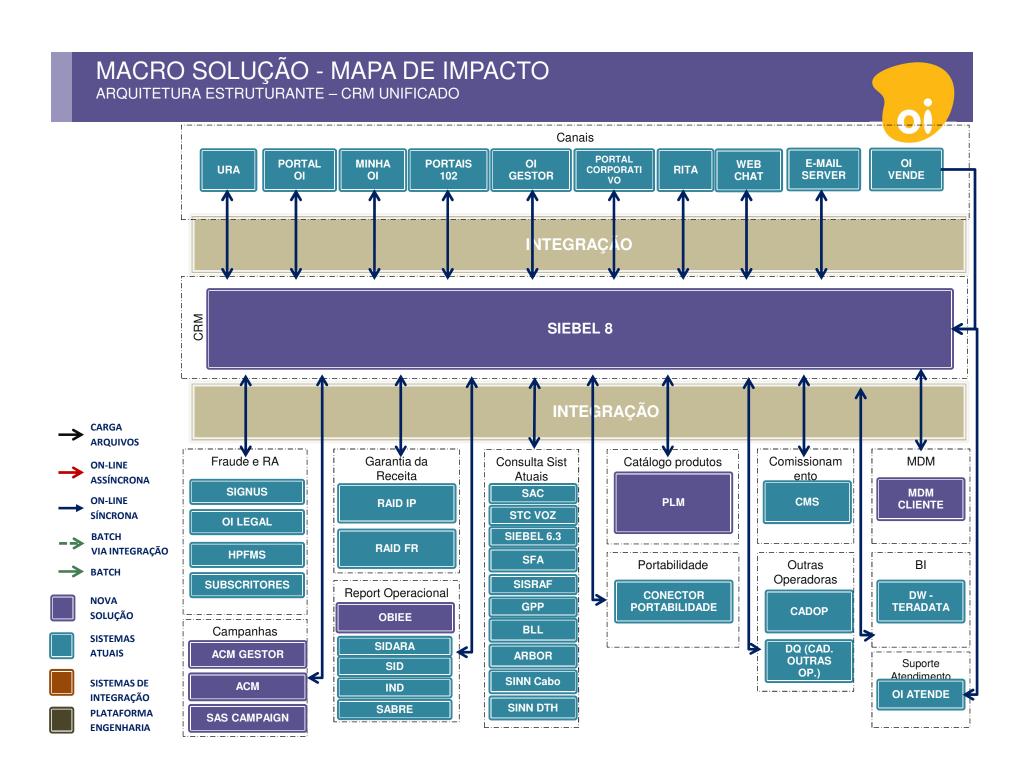
MACRO SOLUÇÃO - MAPA DE IMPACTO

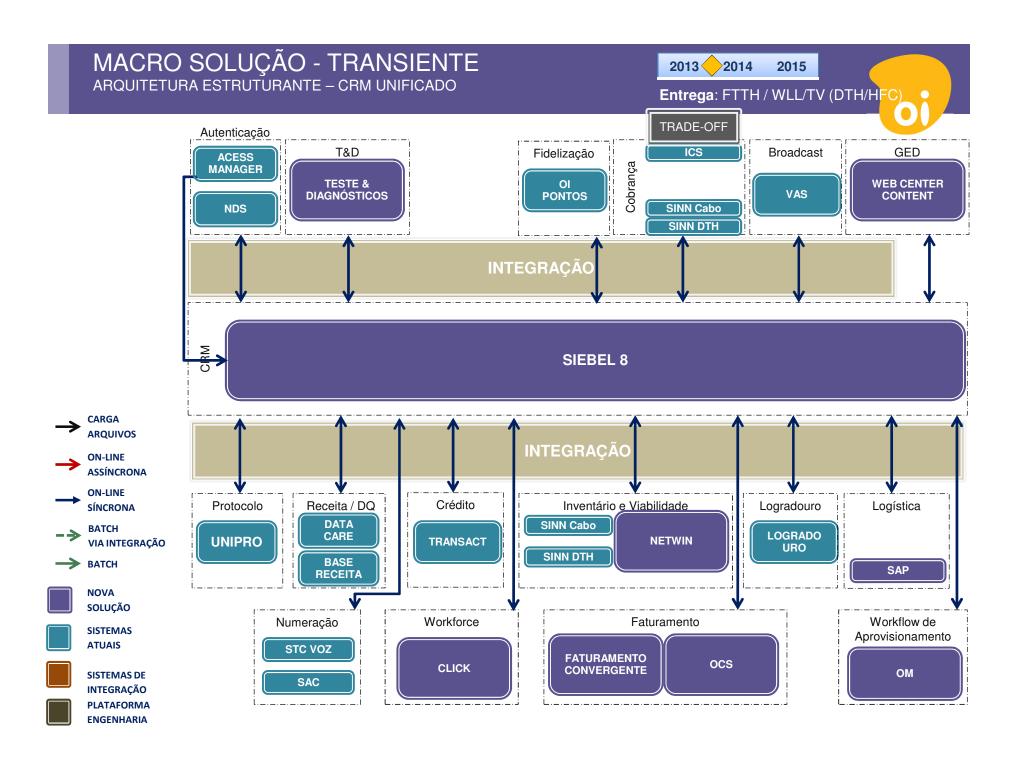
ARQUITETURA ESTRUTURANTE - CRM UNIFICADO

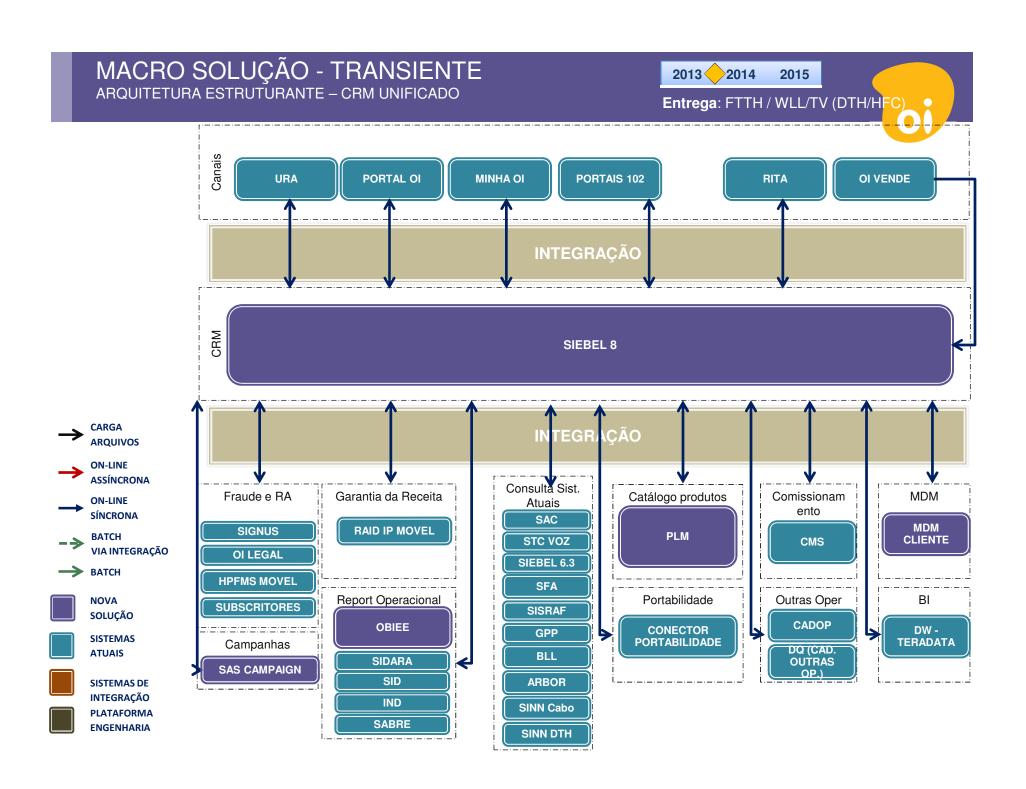
ENGENHARIA

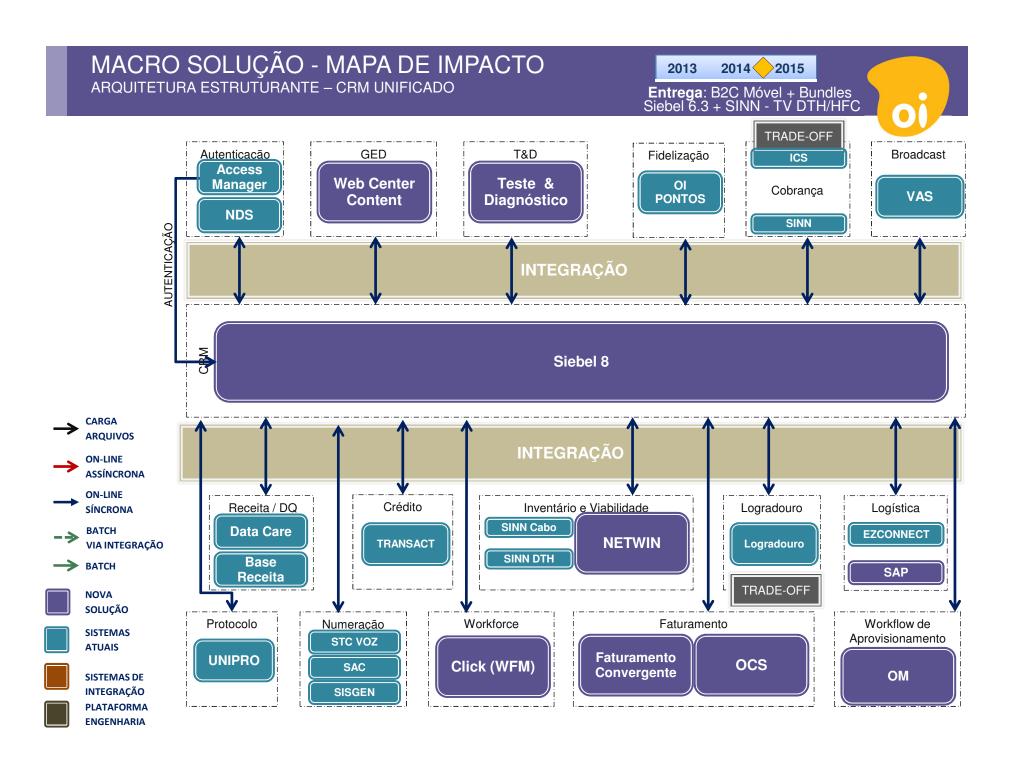








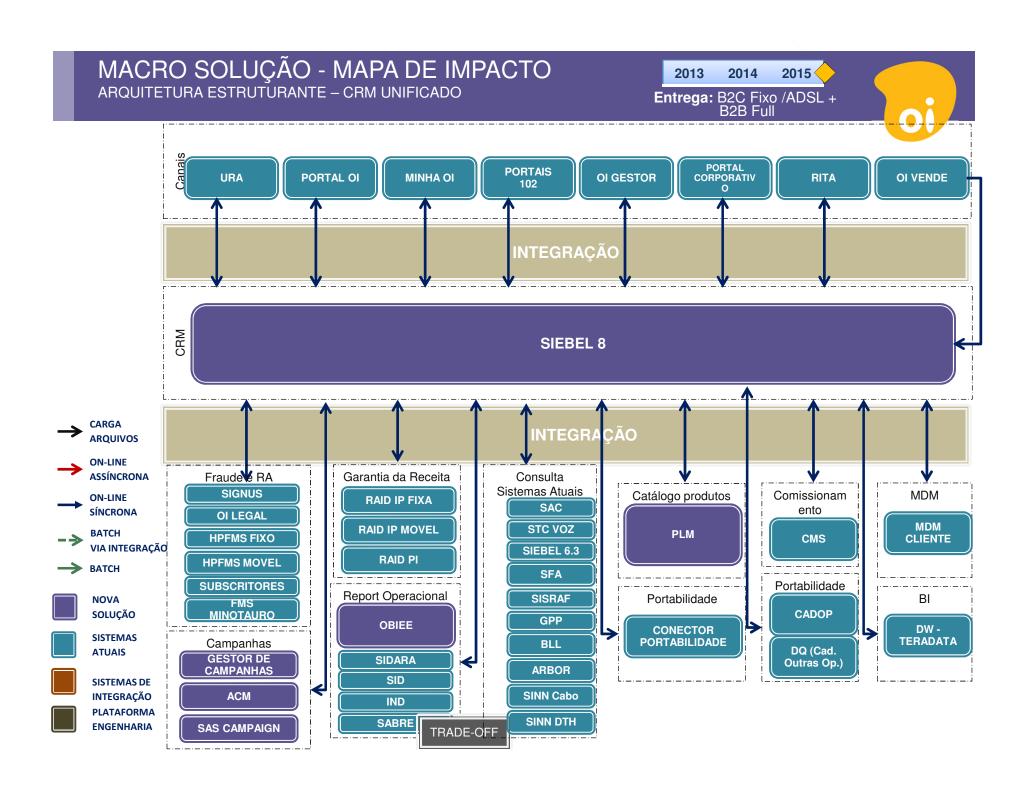




MACRO SOLUÇÃO - MAPA DE IMPACTO 2014 2015 2013 ARQUITETURA ESTRUTURANTE - CRM UNIFICADO Entrega: B2C Móvel + Bundles Siebel 6.3 + SINN - TV DTH/HFC Canais URA **PORTAL OI MINHA OI PORTAIS 102 RITA OI VENDE INTEGRAÇÃO** CRM Siebel 8 **CARGA INTEGRA** AO **ARQUIVOS** ON-LINE **ASSÍNCRONA** Consulta Garantia da Receita Fraude e RA Sistemas Atuais Catálogo produtos Comissionam MDM ON-LINE **RAID IP MOVEL** SIGNUS ento SAC SÍNCRONA OI LEGAL **RAID PI** PLM **BATCH STC VOZ** MDM CMS **VIA INTEGRAÇÃO CLIENTE HPFMS MOVEL** SIEBEL 6.3 Report Operacional **BATCH** SUBSCRITORES **SFA** FMS Portabilidade Outras ВΙ NOVA MINOTAURO SISRAF **OBIEE OPeradoras SOLUÇÃO GPP CONECTOR** DW -Campanhas **SISTEMAS PORTABILIDADE CADOP Teradata BLL** SIDARA **ATUAIS ACM GESTOR** SID **ARBOR** DQ (Cad. SISTEMAS DE Outras Op.) **ACM** IND INTEGRAÇÃO **SINN Cabo PLATAFORMA** SAS **SABRE ENGENHARIA** Campaign **SINN DTH**

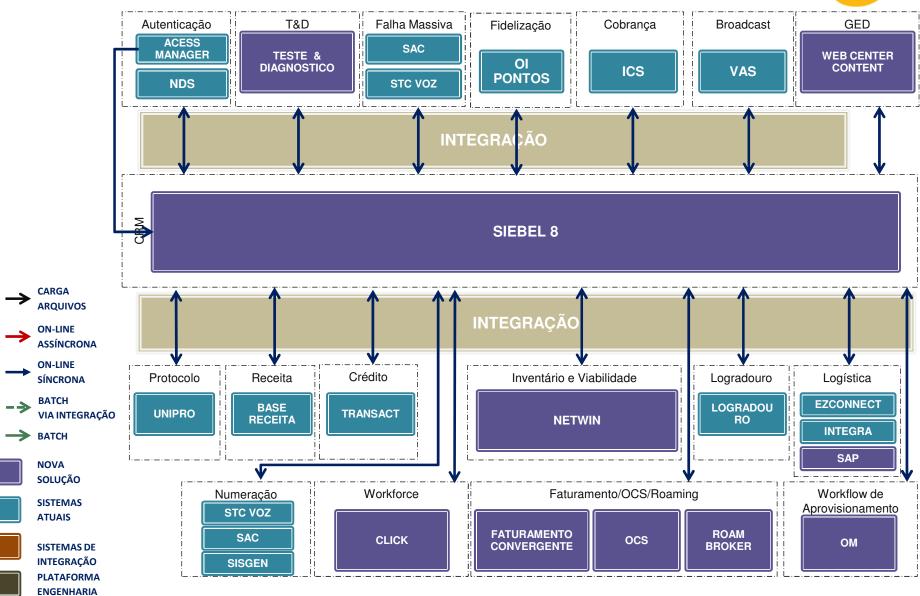
MACRO SOLUÇÃO - MAPA DE IMPACTO 2014 2015 2013 ARQUITETURA ESTRUTURANTE - CRM UNIFICADO Entrega: B2C Fixo /ADSL + B2B Full TRADE-OFF Autenticação **GED** T&D Falha Massiva Fidelização Cobranca Broadcast **ICS ACESS** SAC OI **MANAGER WEB CENTER TESTE &** VAS SCB DIAGNÓSTICO CONTENT **PONTOS STC VOZ NDS SISRAF INTEGRAÇÃO** SIEBEL 8 **CARGA ARQUIVOS INTEGRAÇÃO ON-LINE ASSÍNCRONA** ON-LINE Receita / DQ Crédito Protocolo Inventário e Viabilidade Logradouro Logística **SÍNCRONA** DATA **SINN Cabo EZCONNECT BATCH CARE LOGRADO NETWIN TRANSACT** UNIPRO **VIA INTEGRAÇÃO** URO **INTEGRA** SINN DTH **BASE BATCH RECEITA** SAP TRADE-OFF NOVA **SOLUÇÃO** Workforce Faturamento Workflow de Numeração **SISTEMAS** Aprovisionamento **STC VOZ** ATUAIS **FATURAMENTO OM - CONCEPT** SAC CLICK ocs SISTEMAS DE **CONVERGENTE** WAVE INTEGRAÇÃO SISGEN **PLATAFORMA**

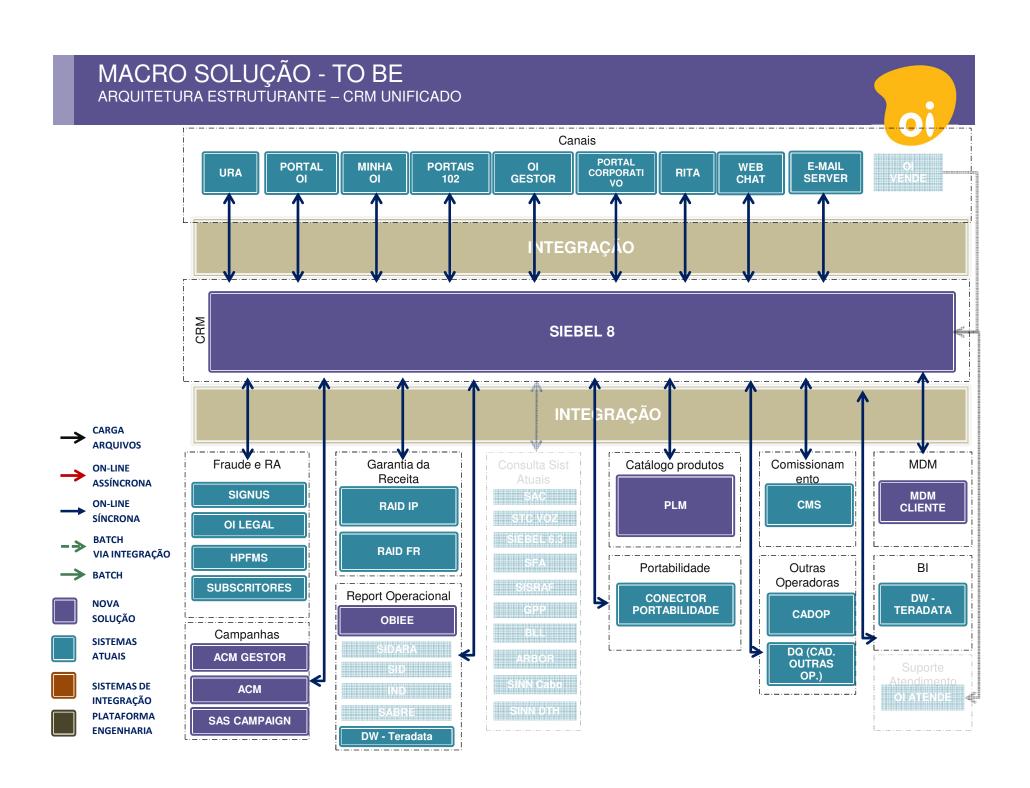
ENGENHARIA



MACRO SOLUÇÃO - TO BE ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO





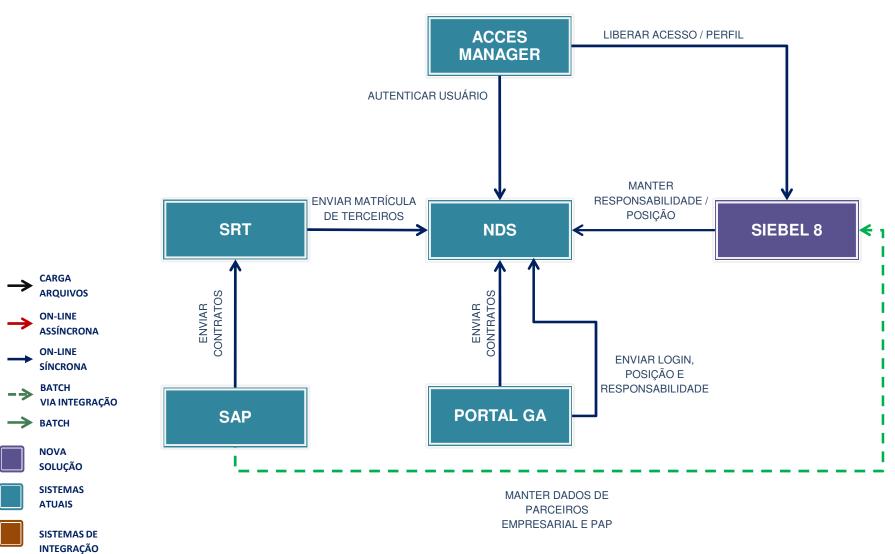


MACRO SOLUÇÃO - TO BE (GESTÃO DE PARCEIROS)

ARQUITETURA ESTRUTURANTE - CRM UNIFICADO

PLATAFORMA ENGENHARIA





MACRO SOLUÇÃO - TO BE (CAPTURA DE PEDIDO)

ARQUITETURA ESTRUTURANTE - CRM UNIFICADO



Conta Cliente

ARQUIVOS

ASSÍNCRONA

ON-LINE **SÍNCRONA**

BATCH

BATCH

NOVA **SOLUÇÃO**

SISTEMAS

SISTEMAS DE **INTEGRAÇÃO PLATAFORMA ENGENHARIA**

ATUAIS

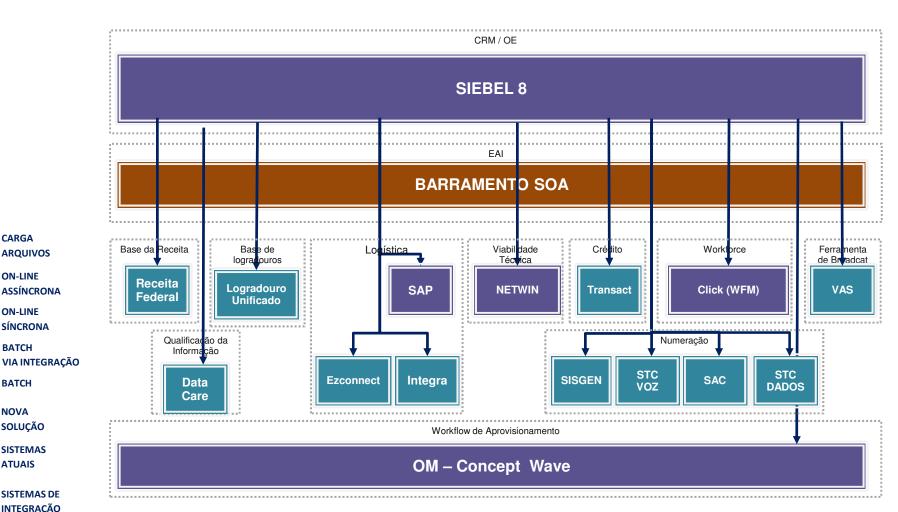
Conta Faturação e **Conta Servico**

Endereço Cliente

Viabilidade **Técnica**

Análise de Crédito

Abertura de Pedido Completar e Enviar o **Pedido**



MACRO SOLUÇÃO - TO BE (REPARO)

ARQUITETURA ESTRUTURANTE - CRM UNIFICADO

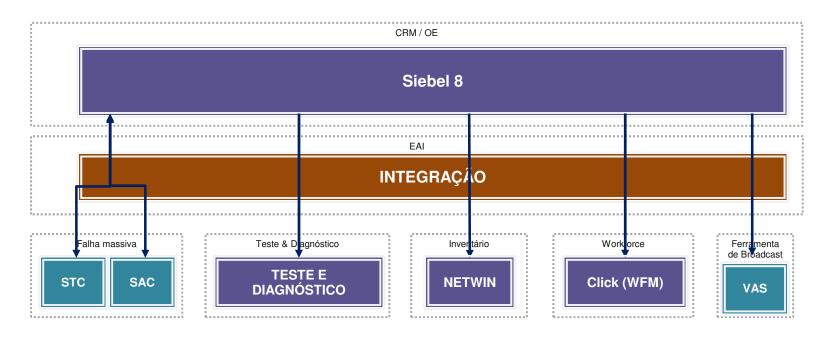


Recepção e registro de Interacões Análise e Registro de Solicitação Resposta ao Cliente

Encaminhamento

Tratamento em BO

Processo de Conclusão/ Follow-Up



→ CARGA ARQUIVOS



ON-LINE SÍNCRONA

→ BATCH VIA INTEGRAÇÃO

→ BATCH

NOVA SOLUÇÃO

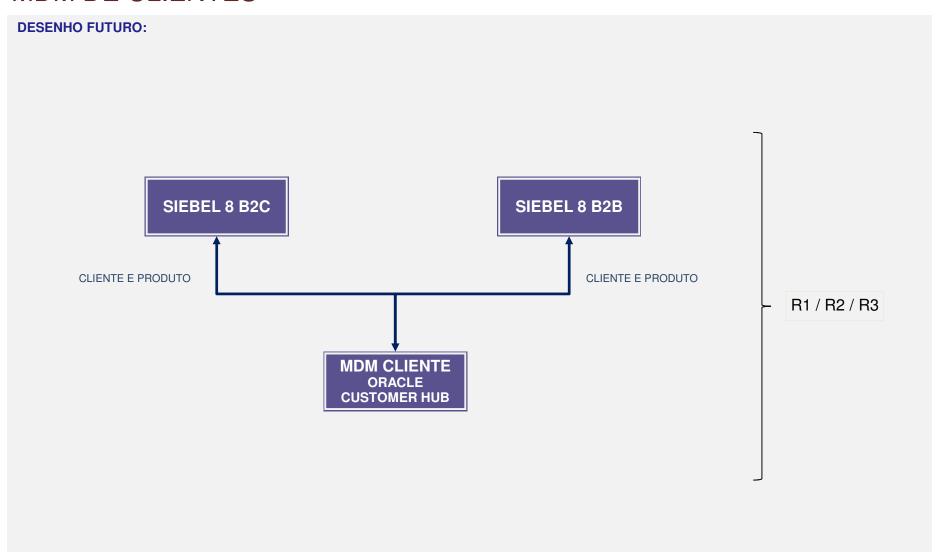
SISTEMAS ATUAIS

SISTEMAS DE INTEGRAÇÃO

PLATAFORMA ENGENHARIA



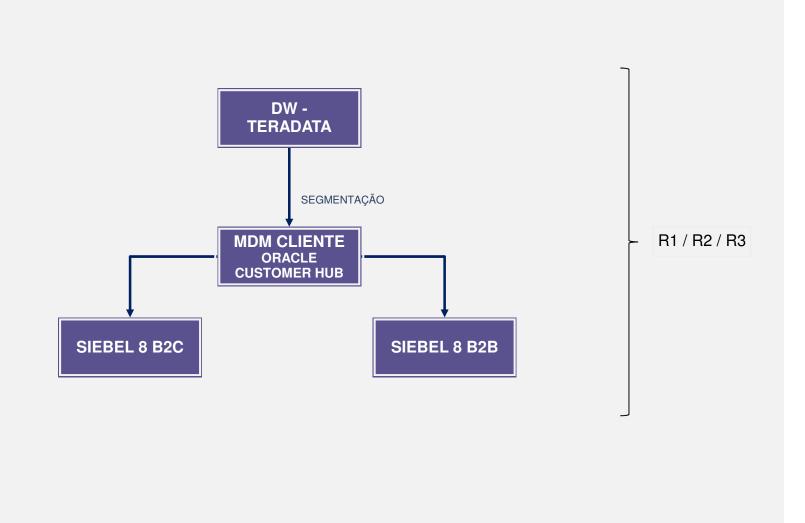
MDM DE CLIENTES





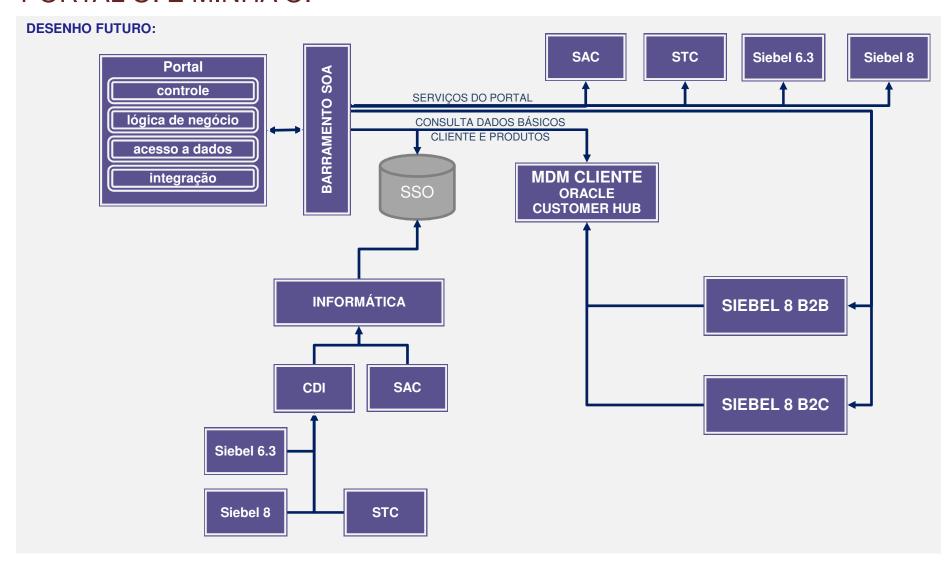
SEGMENTAÇÃO

DESENHO FUTURO:



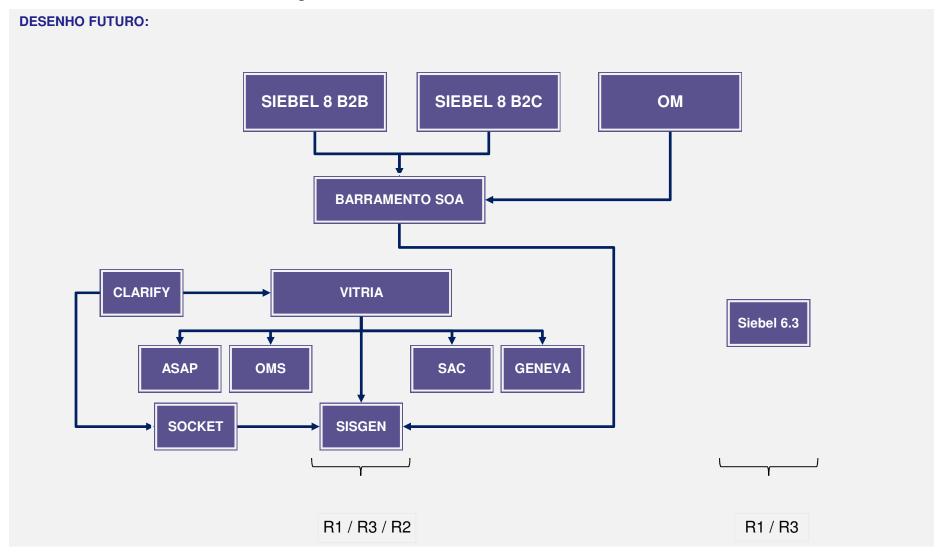
oi

PORTAL OI E MINHA OI



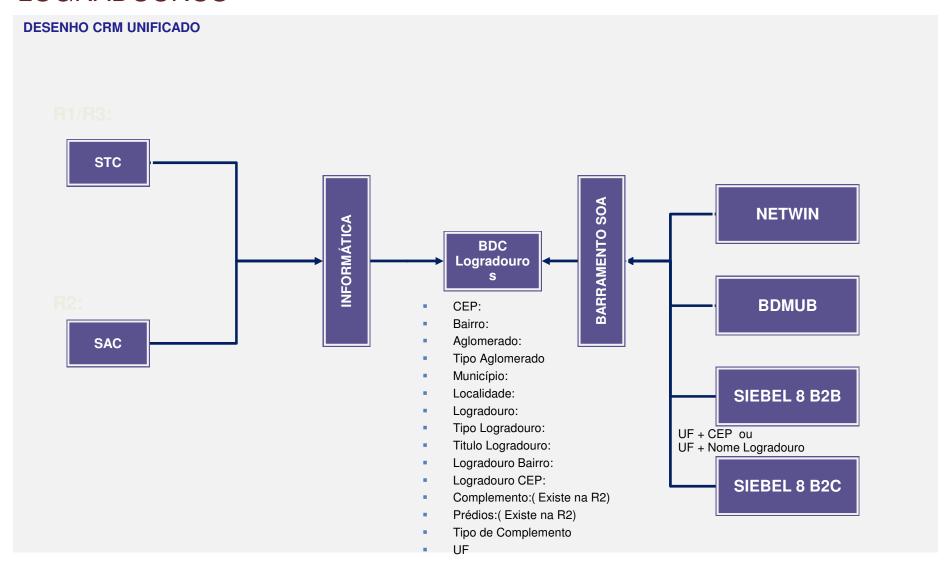


GESTÃO DE NUMERAÇÃO E SIMCARD DA MÓVEL



oi

LOGRADOUROS



PRÓXIMOS PASSOS ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO



Trade-off Logradouros

Rever solução que será adotada para a base de logradouros alinhando com os projetos de fibra, inventários, SFA e CRM.

Prazo: 26/10/2012

Trade-Off Cobrança

Precisamos definir qual arquitetura será utilizada para cobrança pelo Faturamento Convergente.

Prazo: 01/12/2012



- Modelo de Referência
- 2 <u>Descrição do Domínio</u>
- 3 Ficha do Programa

MACRO FLUXO ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO



Macro Fluxos

- MFOI024 Gerir Ordem de Serviço
- MFOI020 Gerar e Distribuir Fatura
- MFOI022 Gerenciar Cobrança
- MFOI045 Arrecadar Pagamentos
- MFOI009 Contestar Fatura

