



**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

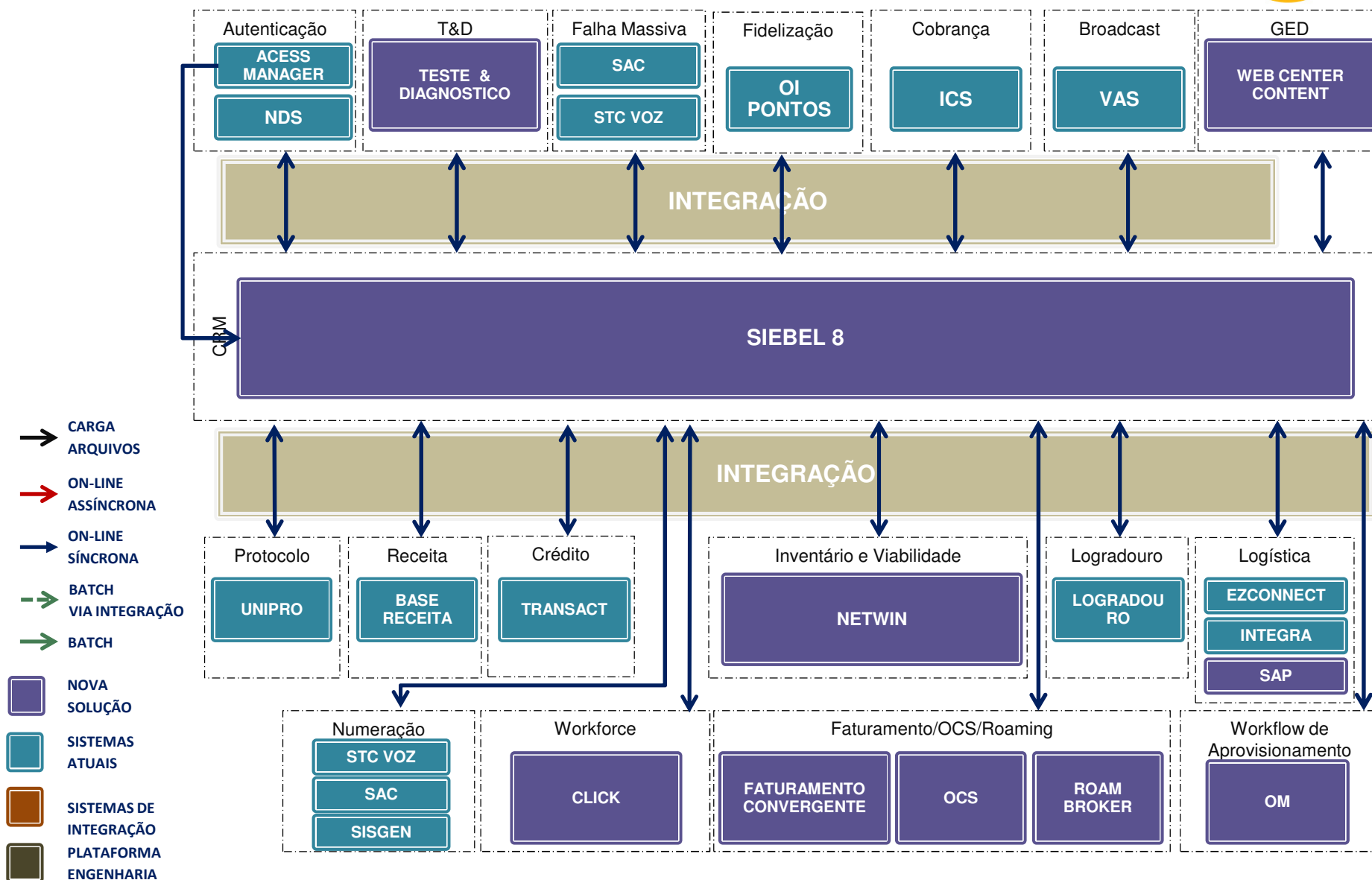
ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO



	FTTH	TV	WLL	Móvel	FIXO	ADSL	Dados	Voz avançada
CRM	SIEBEL 8	SINN Cabo SINN DTH	SIEBEL 8	SIEBEL 6.3 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	OM Recurso	SINN Cabo SINN DTH	OM Recurso	SIEBEL 6.3 VITRIA OMS	STC VOZ SAC	EXPEDITER VITRIA OMS	SAC STC DADOS VITRIA OMS	SAC STC DADOS VITRIA OMS
Inventário e Viabilidade	NETWIN SVOI	SINN Cabo SINN DTH	SIEBEL 6.3	SISGEN SIEBEL 6.3	STC VOZ SAC	GRANITE OBJECTEL SVOI	STC DADOS GRANITE SAC OBJECTEL	STC DADOS SAC
Numeração	STC VOZ SAC		STC VOZ	SISGEN SIEBEL 6.3	STC VOZ SAC			STC DADOS SAC SISGEN
Workforce	SGFT	SINN Cabo SINN DTH	SGFT	SGFT	SGE SGFT	SGFT	SGE SGFT	SGE SGFT
Faturamento	Arbor	SINN Cabo SINN DTH	Arbor	GENEVA SFA ARBOR	GENEVA SFA SISRAF	SFA SISRAF	SFA SISRAF	SFA SISRAF

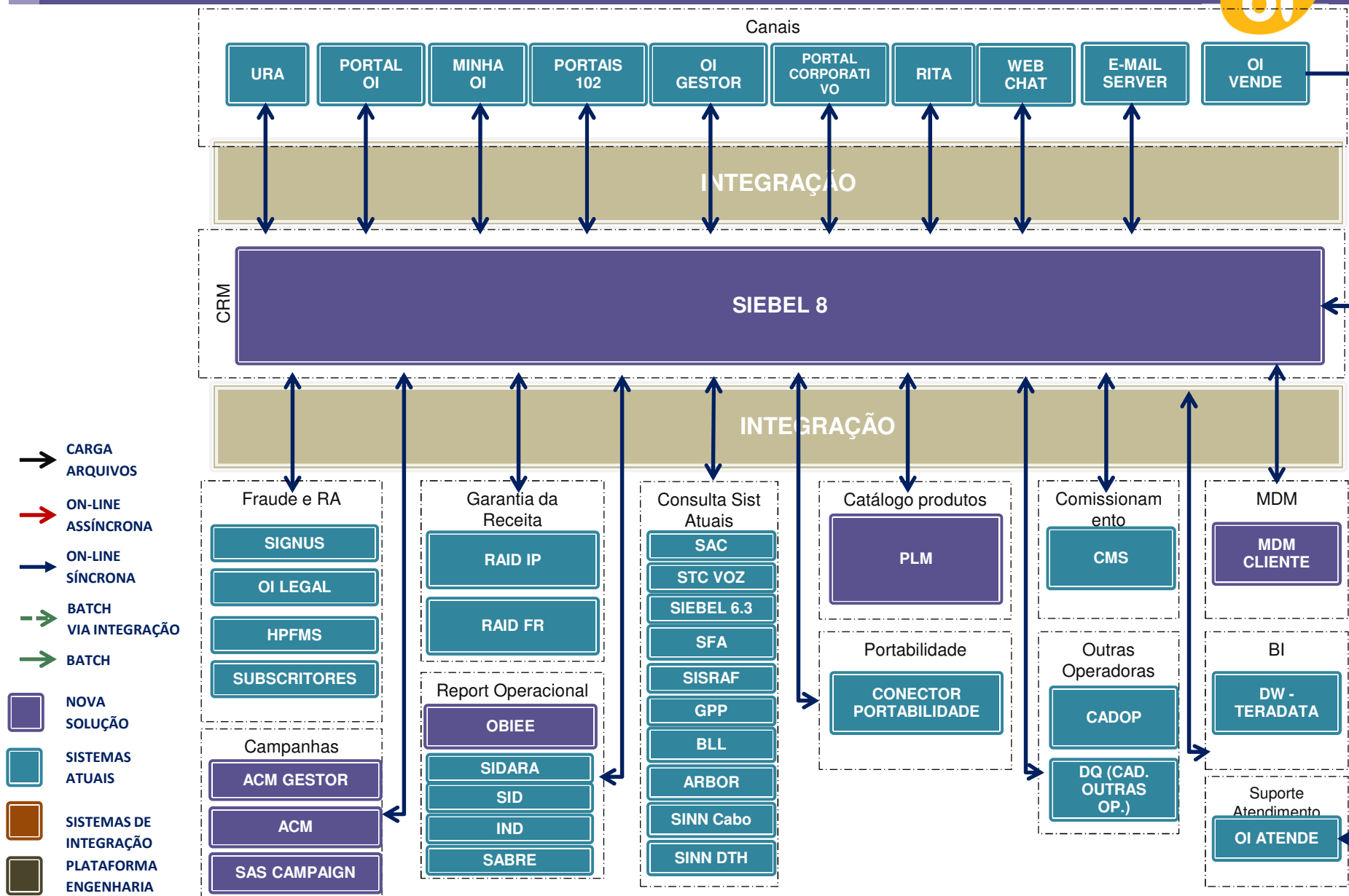
MACRO SOLUÇÃO - MAPA DE IMPACTO

ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO



MACRO SOLUÇÃO - MAPA DE IMPACTO

ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO

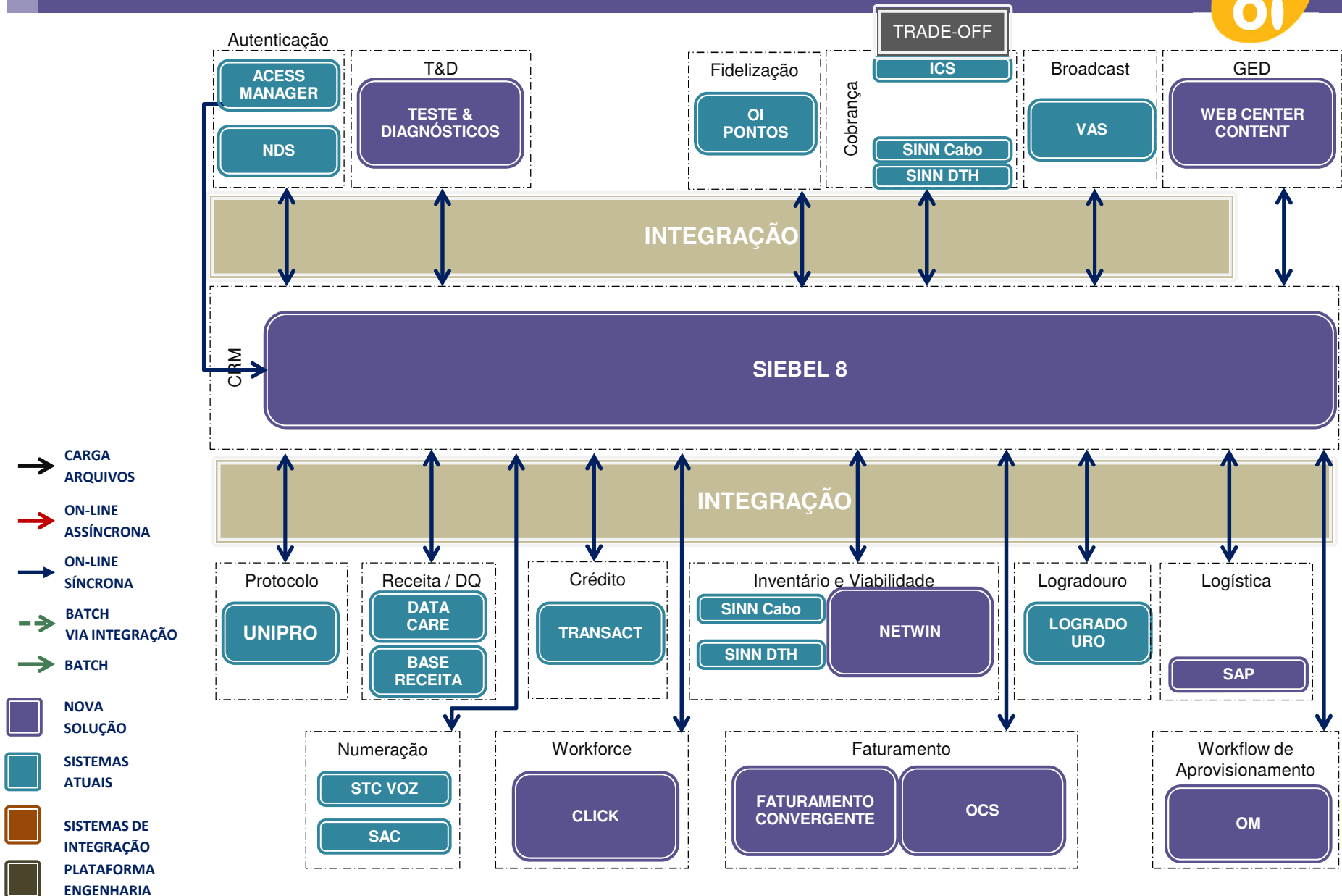


MACRO SOLUÇÃO - TRANSIENTE

ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO

2013 2014 2015

Entrega: FTTH / WLL/TV (DTH/HFC)

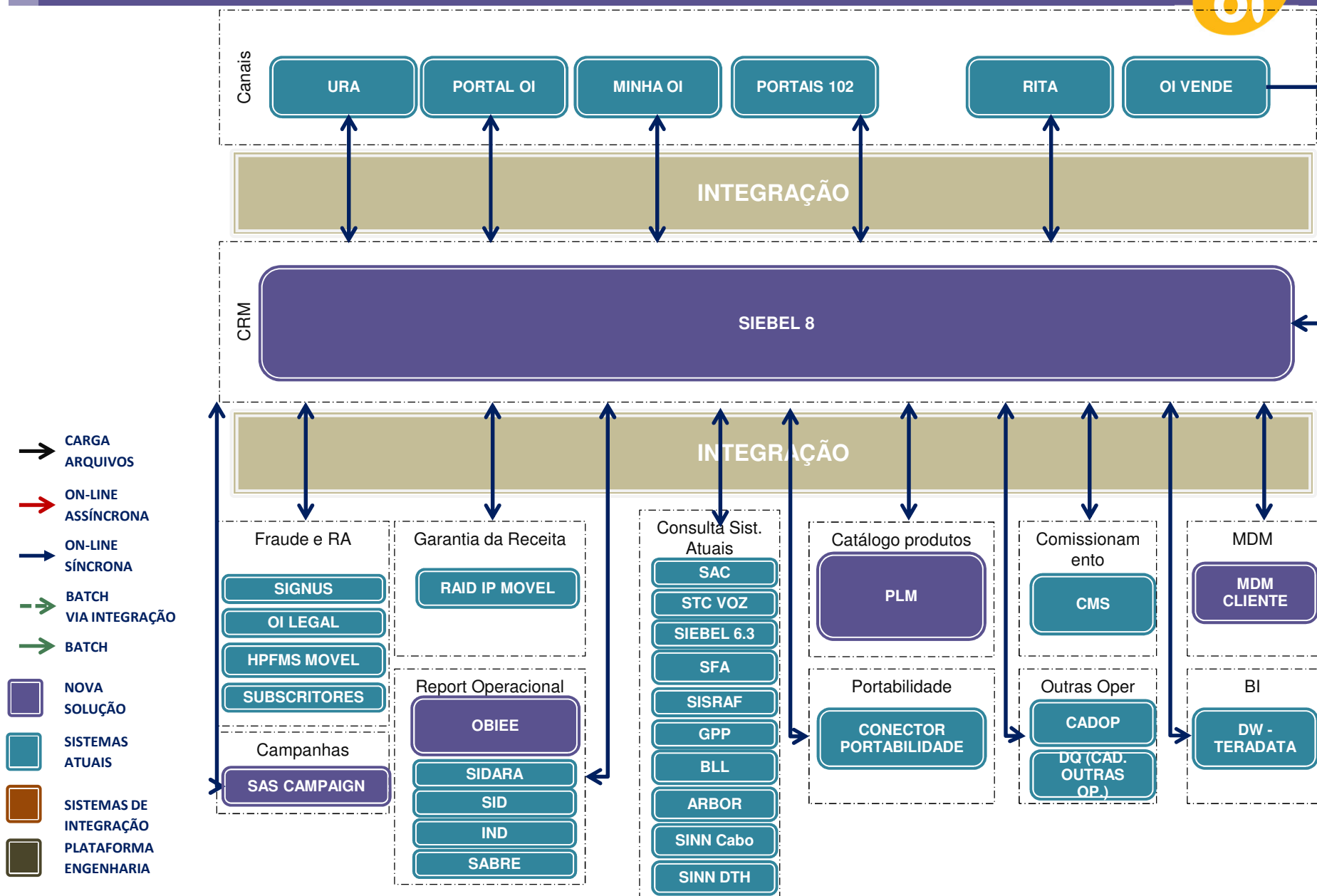


MACRO SOLUÇÃO - TRANSIENTE

ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO

2013 2014 2015

Entrega: FTTH / WLL/TV (DTH/HFC)

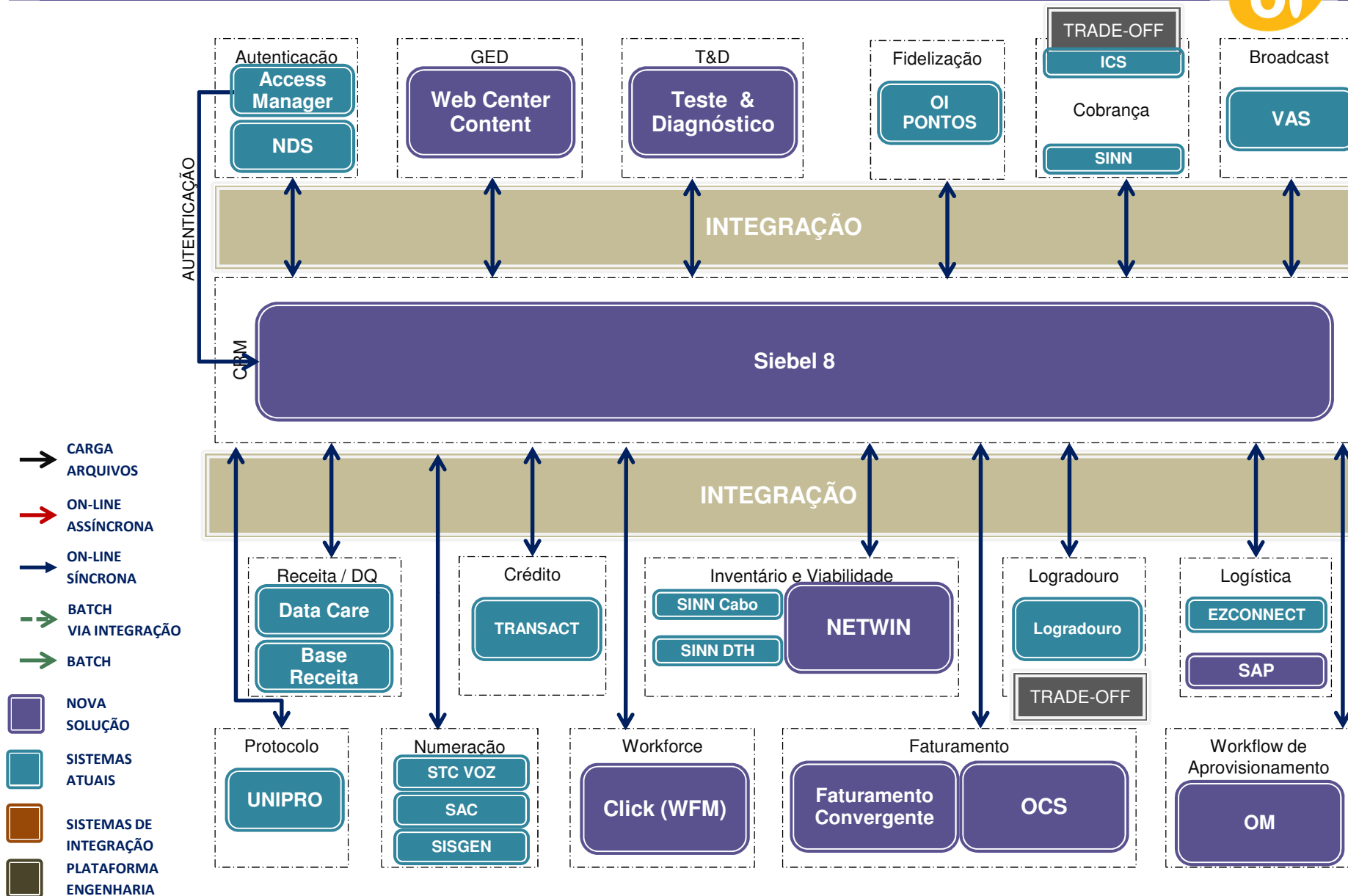


MACRO SOLUÇÃO - MAPA DE IMPACTO

ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO

2013 2014 2015

Entrega: B2C Móvel + Bundles
Siebel 6.3 + SINN - TV DTH/HFC

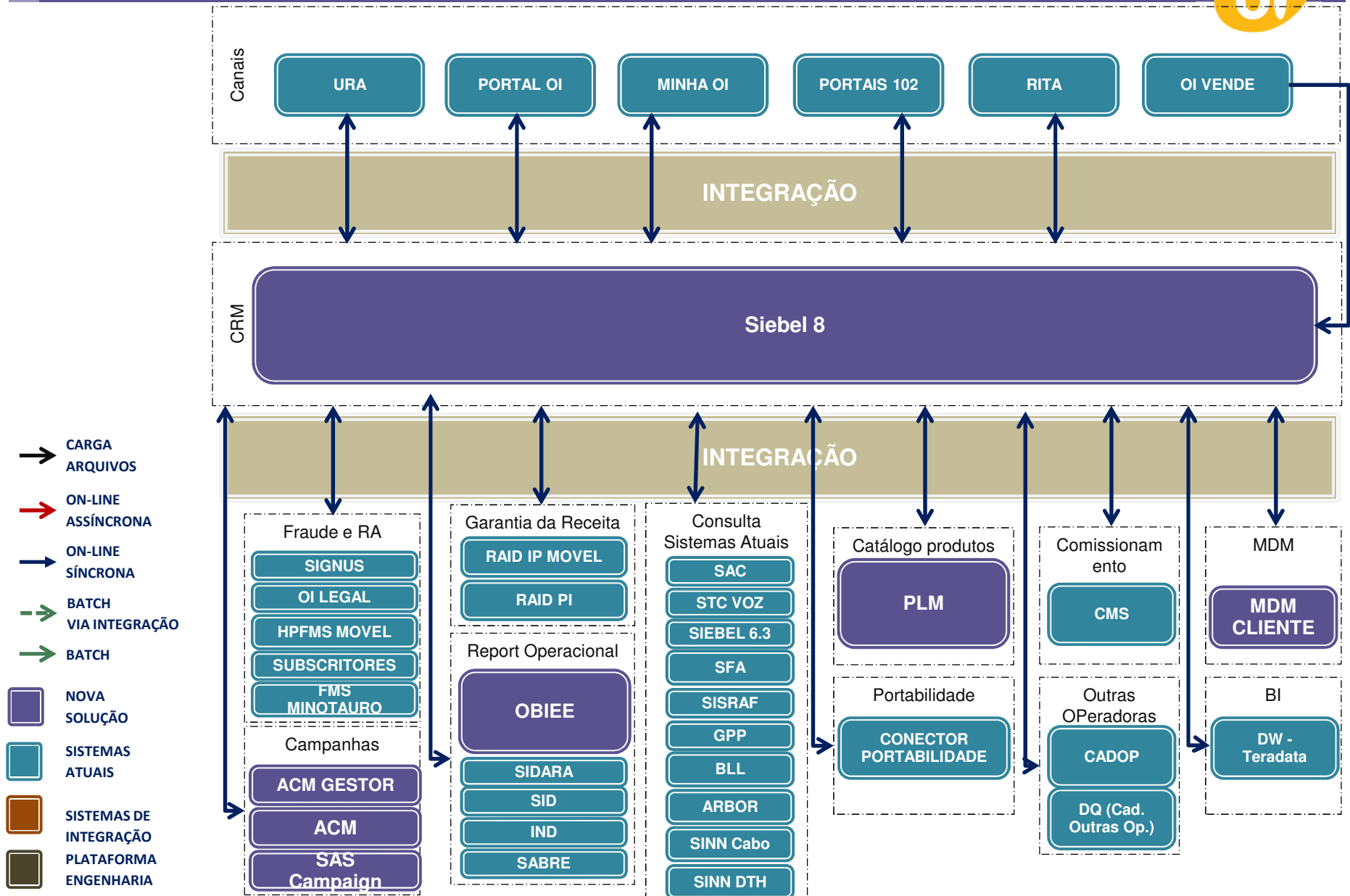


MACRO SOLUÇÃO - MAPA DE IMPACTO

ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO

2013 2014 2015

Entrega: B2C Móvel + Bundles
Siebel 6.3 + SINN - TV DTH/HFC



MACRO SOLUÇÃO - MAPA DE IMPACTO

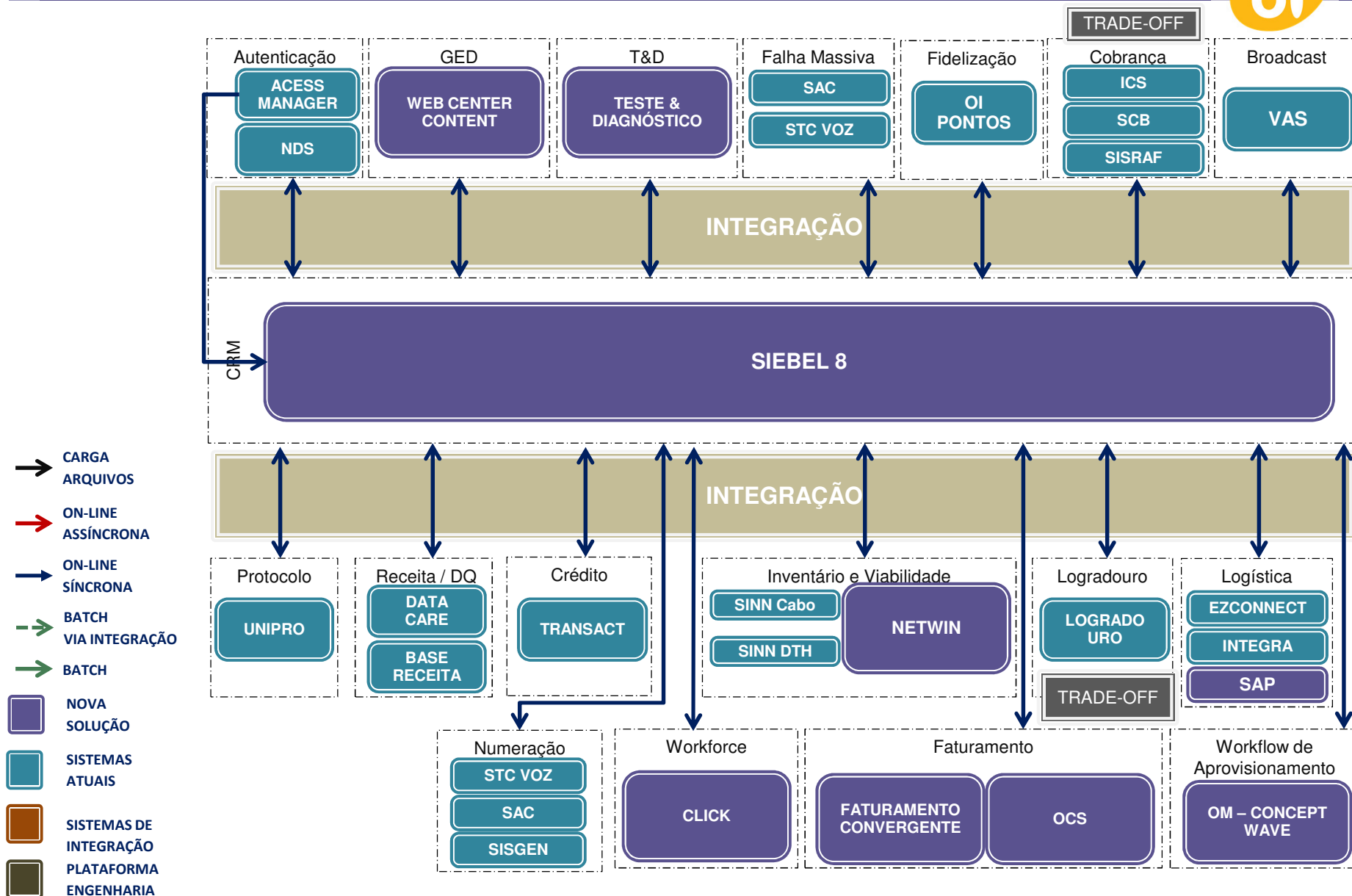
ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO

2013

2014

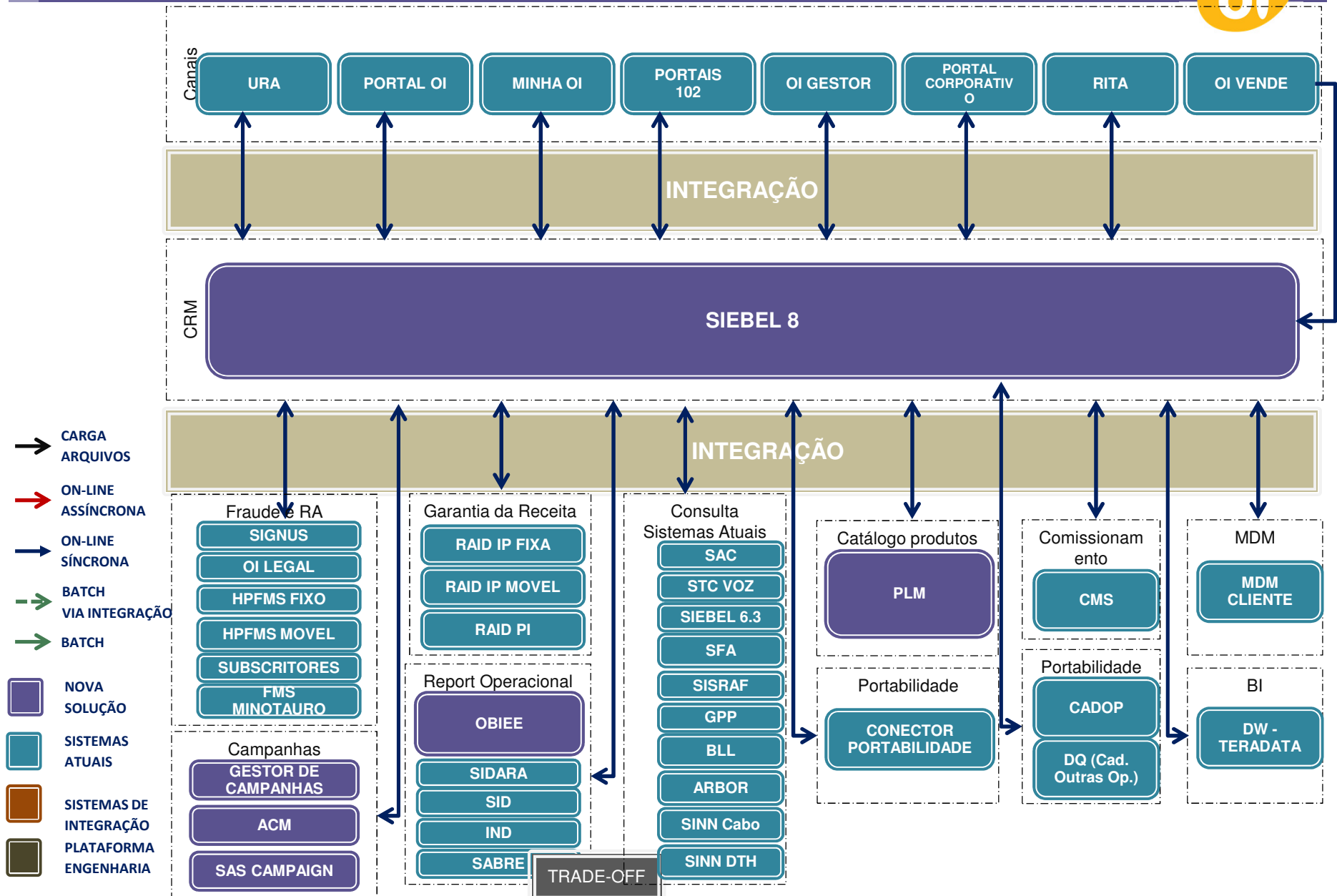
2015

Entrega: B2C Fixo /ADSL +
B2B Full



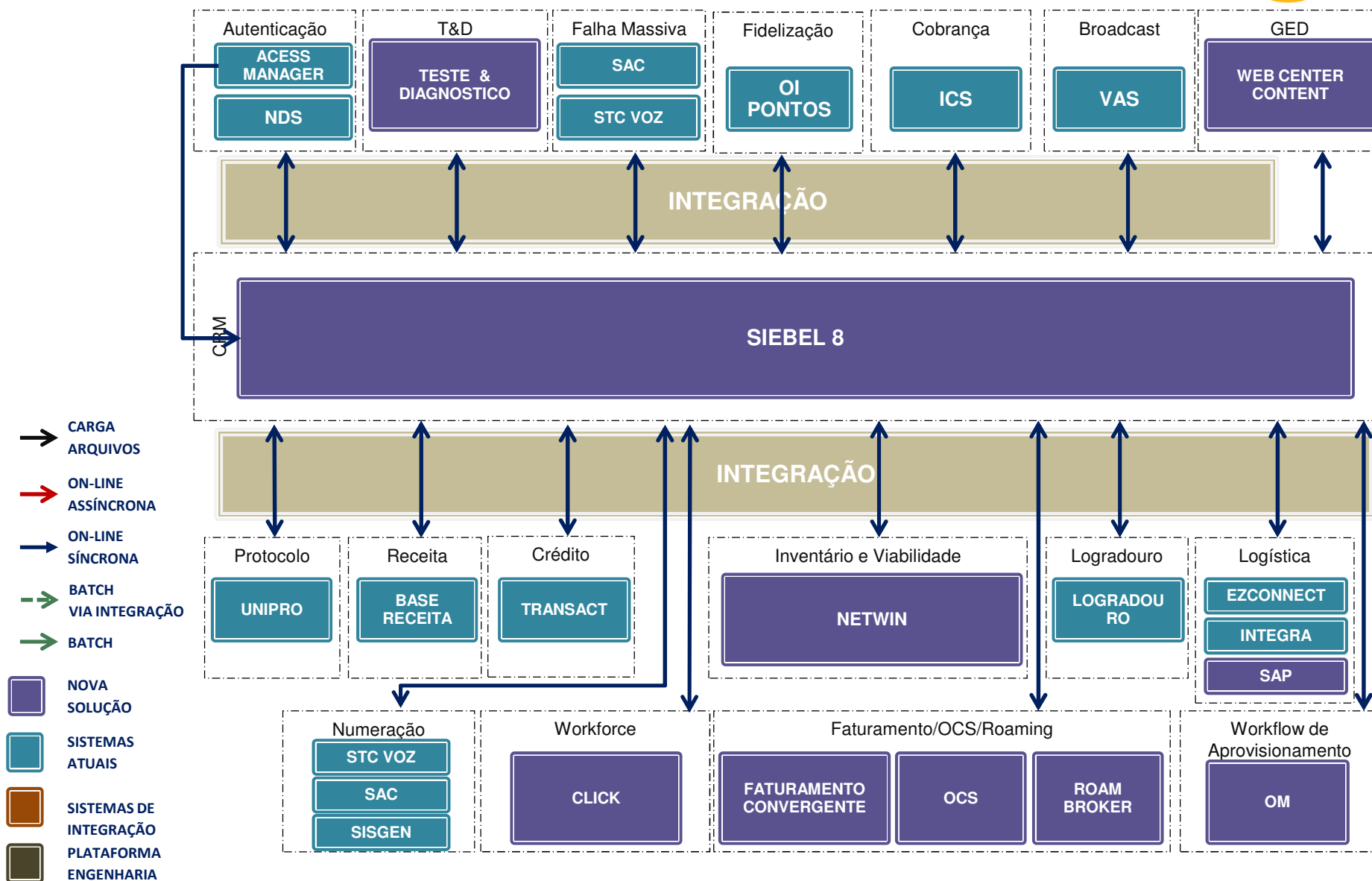
ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO

Entrega: B2C Fixo /ADSL +
B2B Full



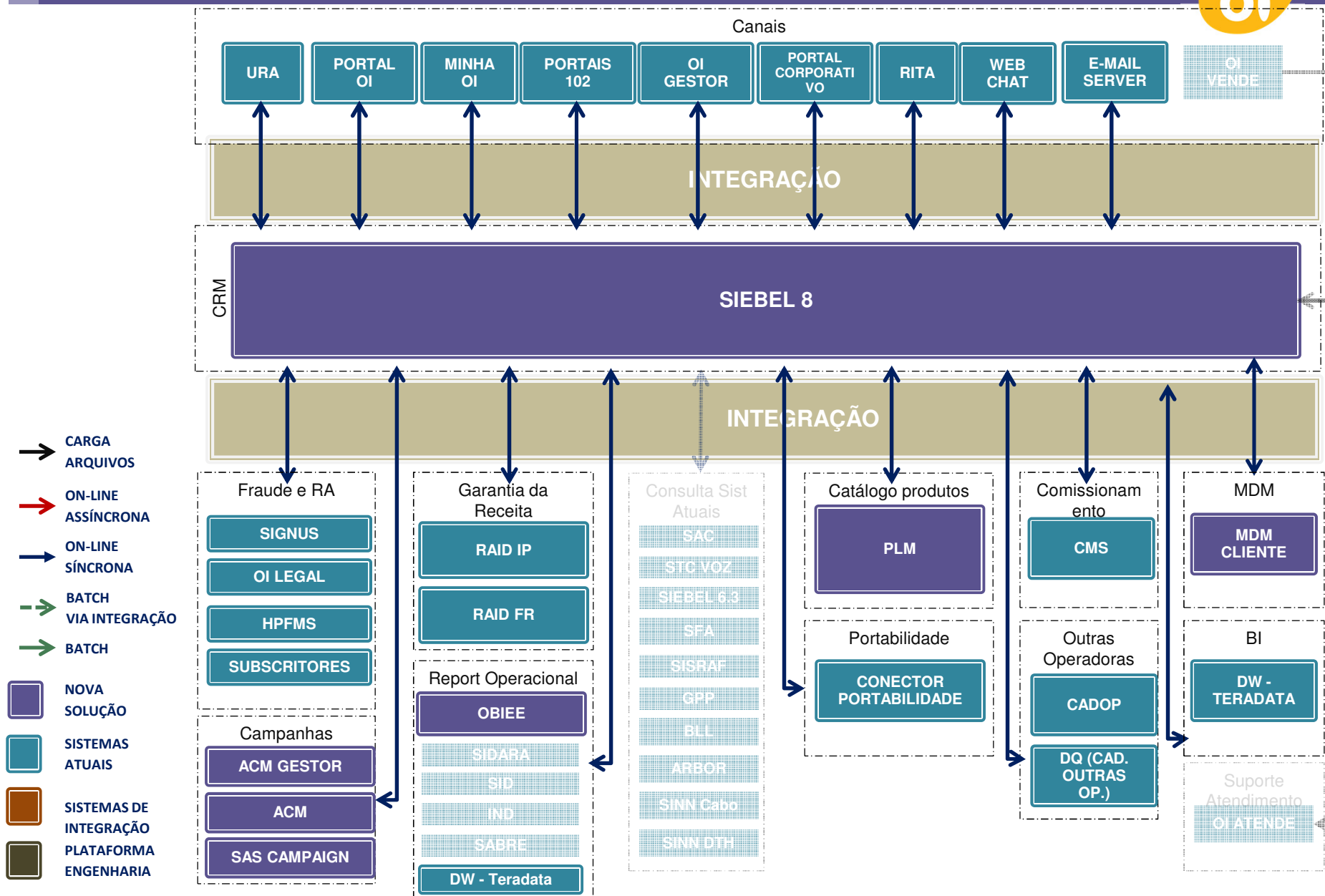
MACRO SOLUÇÃO - TO BE

ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO



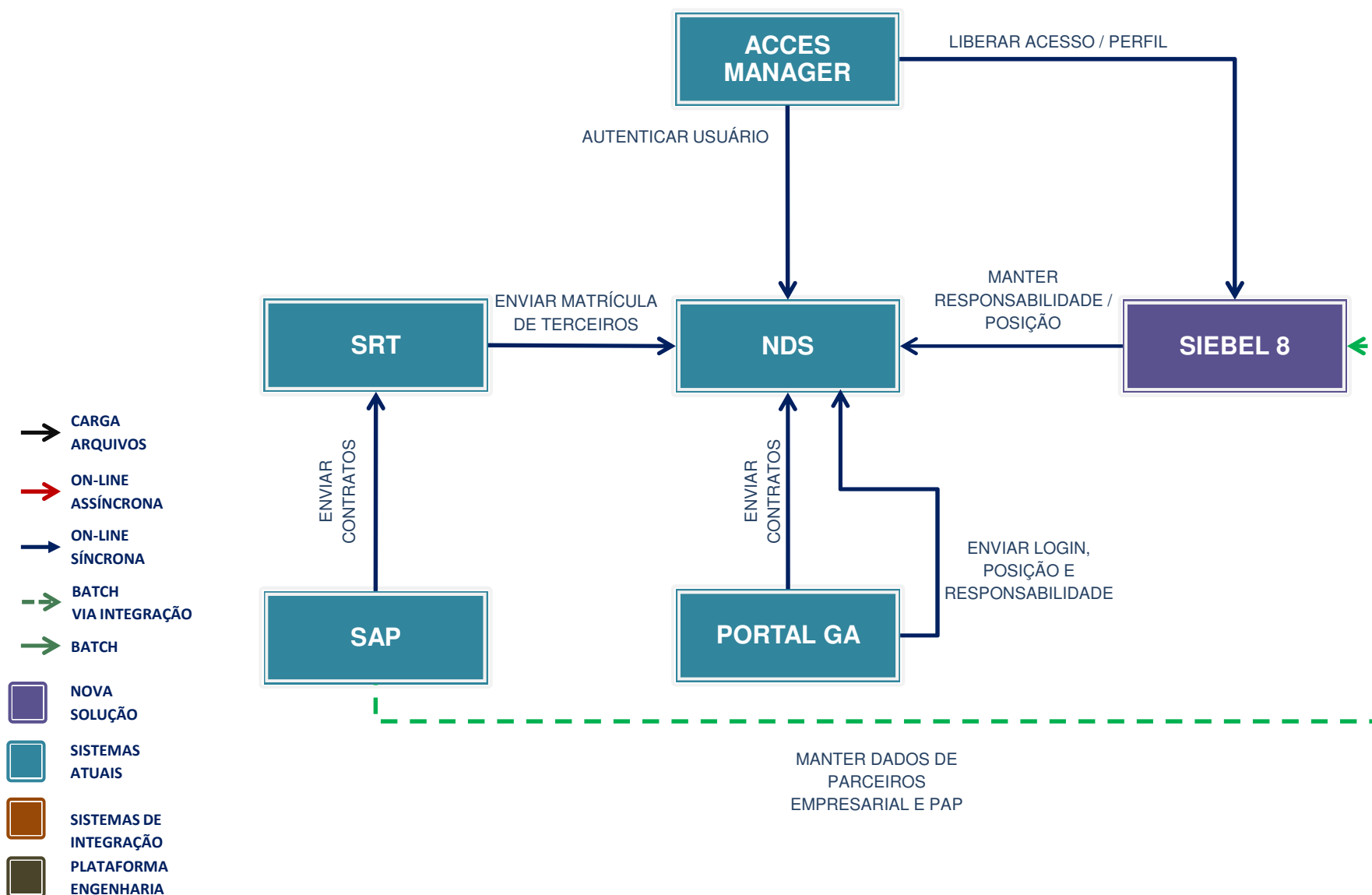
MACRO SOLUÇÃO - TO BE

ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO



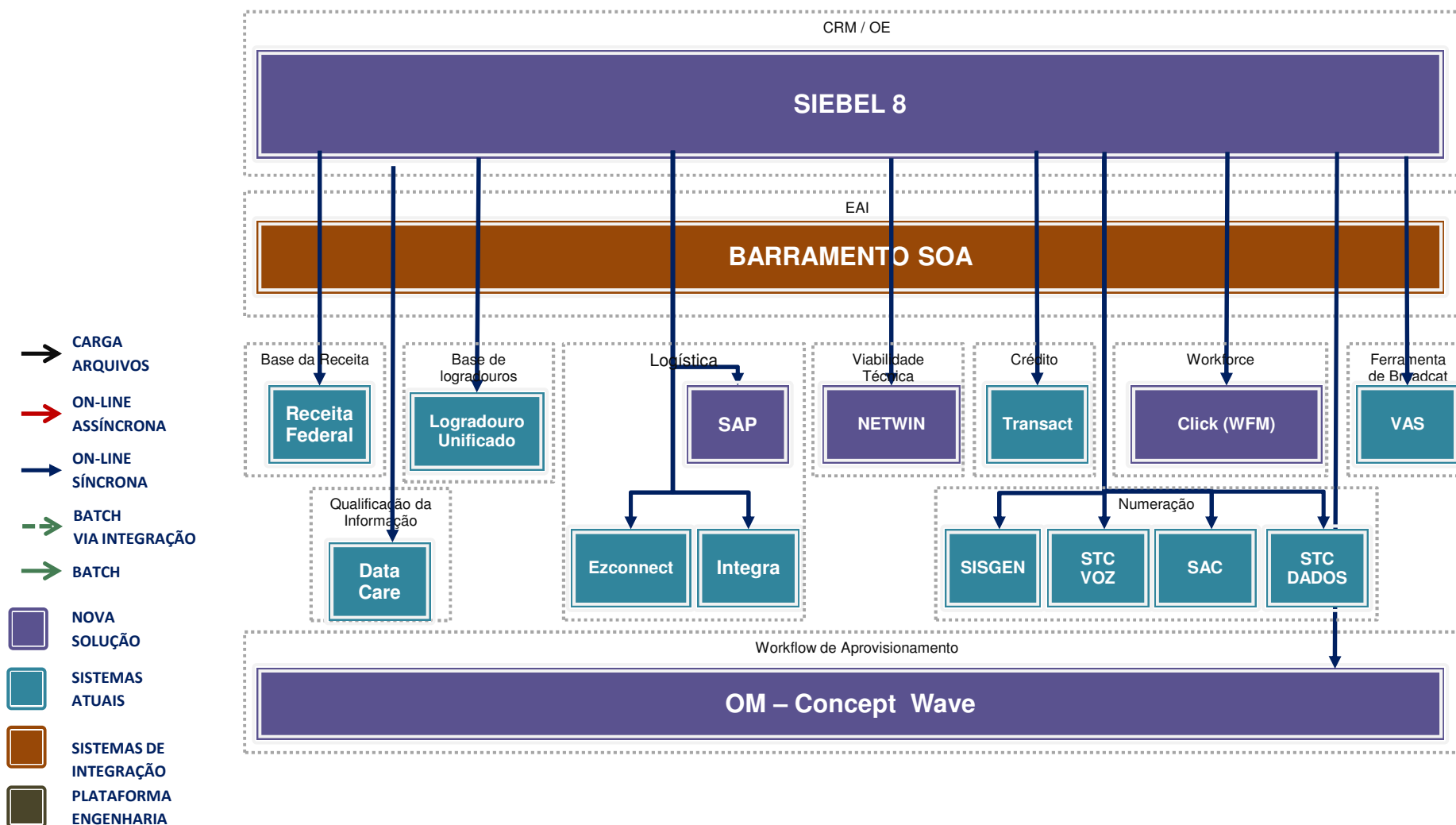
MACRO SOLUÇÃO - TO BE (GESTÃO DE PARCEIROS)

ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO



MACRO SOLUÇÃO - TO BE (CAPTURA DE PEDIDO)

ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO



MACRO SOLUÇÃO - TO BE (REPARO)

ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO



Recepção e
registro de
Interações

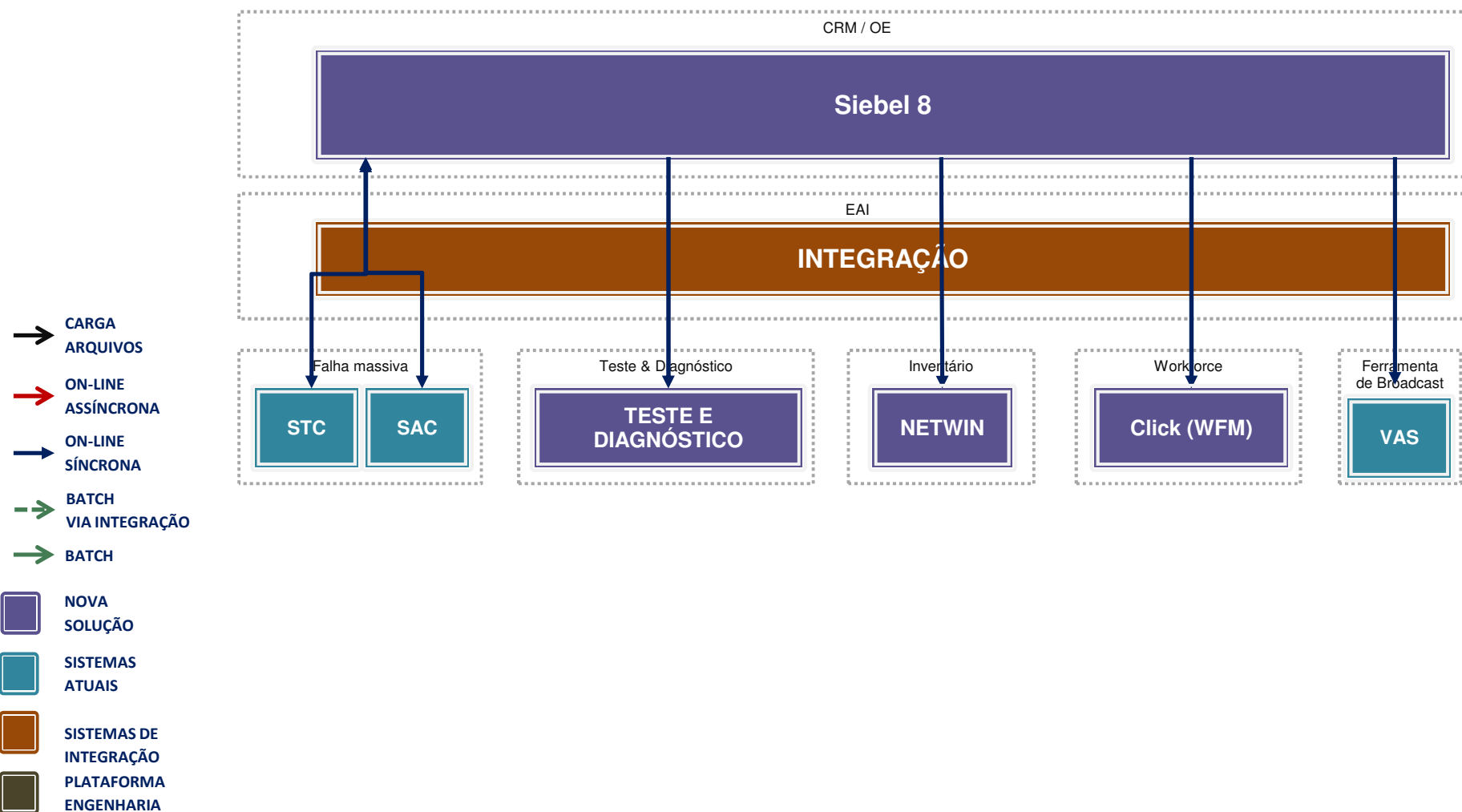
Análise e
Registro de
Solicitação

Resposta ao Cliente

Encaminhamento

Tratamento em BO

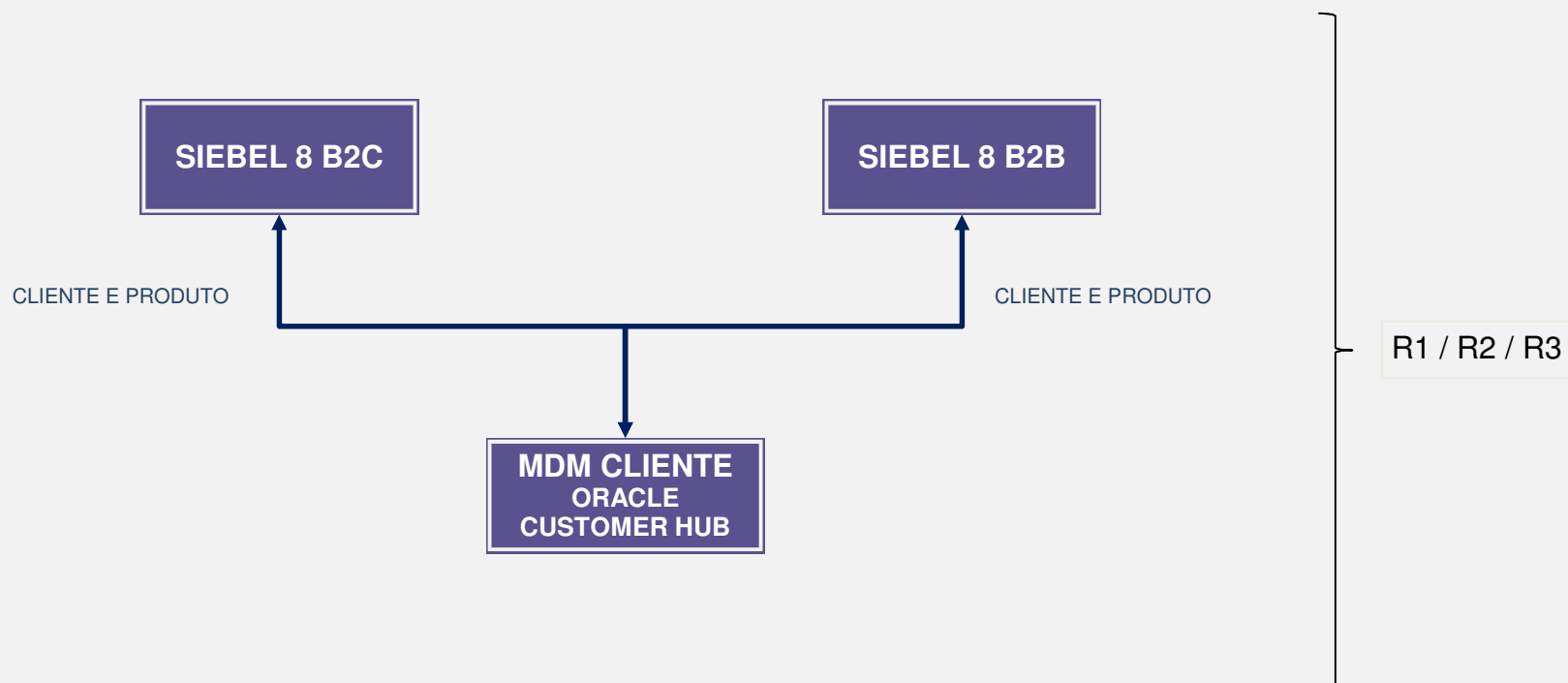
Processo de
Conclusão/
Follow-Up





MDM DE CLIENTES

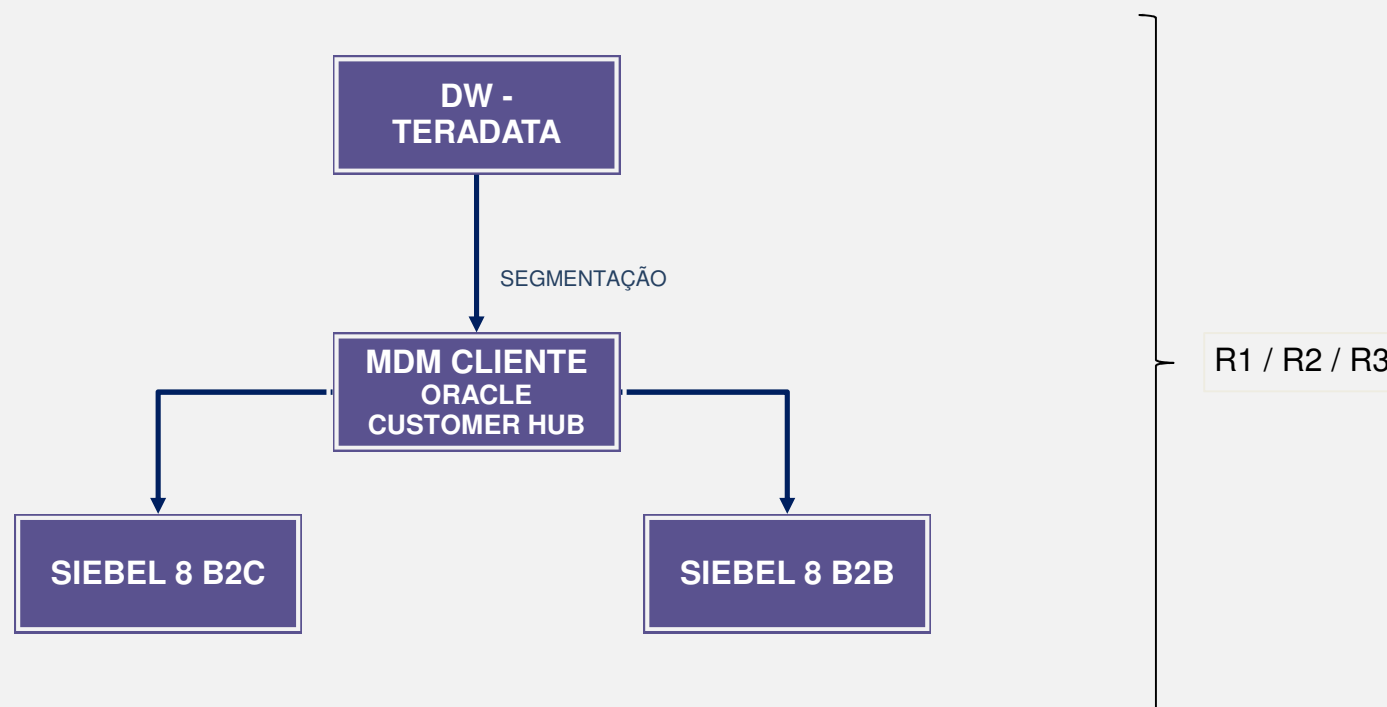
DESENHO FUTURO:





SEGMENTAÇÃO

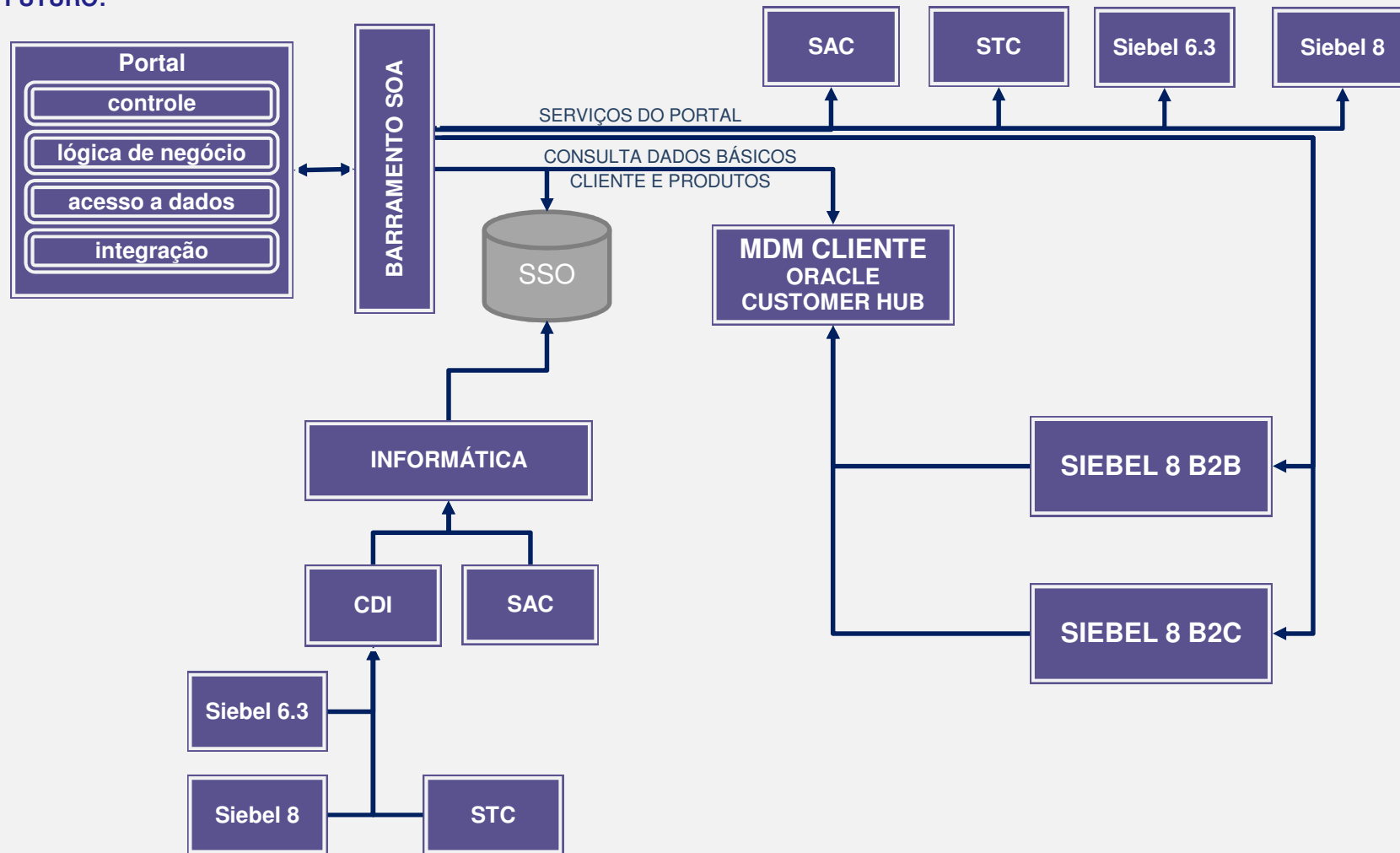
DESENHO FUTURO:





PORTAL OI E MINHA OI

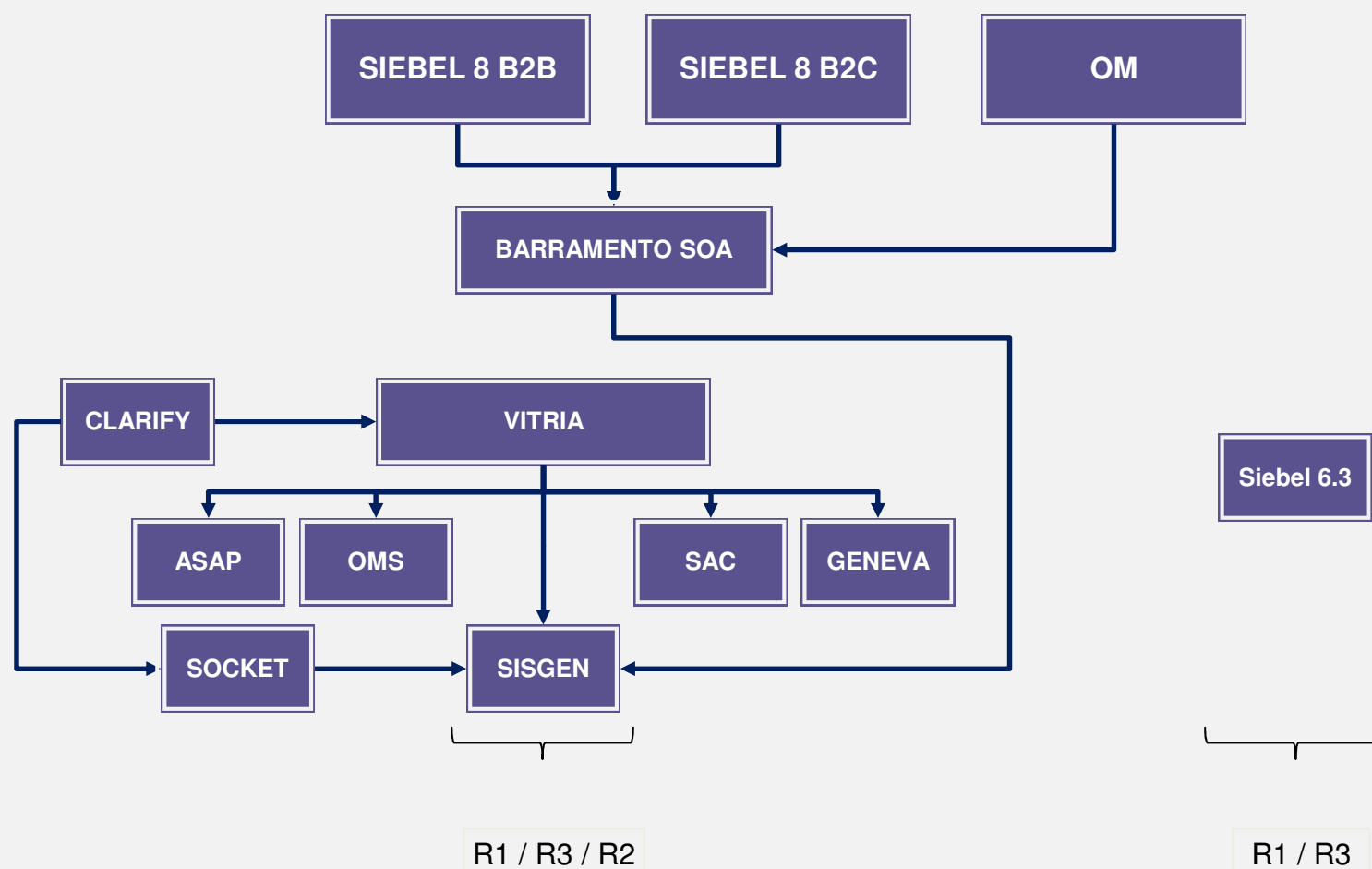
DESENHO FUTURO:





GESTÃO DE NUMERAÇÃO E SIMCARD DA MÓVEL

DESENHO FUTURO:





LOGRADOUROS

DESENHO CRM UNIFICADO

R1/R3:

STC

R2:

SAC

INFORMÁTICA

BDC
Logradouros

- CEP:
- Bairro:
- Aglomerado:
- Tipo Aglomerado
- Município:
- Localidade:
- Logradouro:
- Tipo Logradouro:
- Título Logradouro:
- Logradouro Bairro:
- Logradouro CEP:
- Complemento:(Existe na R2)
- Prédios:(Existe na R2)
- Tipo de Complemento
- UF

BARRAMENTO SOA

NETWIN

BDMUB

SIEBEL 8 B2B

UF + CEP ou
UF + Nome Logradouro

SIEBEL 8 B2C

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

PREMISSAS

ARQUITETURA ESTRUTURANTE – CRM UNIFICADO



1

Modelo de Referência

2

Descrição do Domínio

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](#)



FIM