



OI – Plano Estratégico

Domínios Funcionais

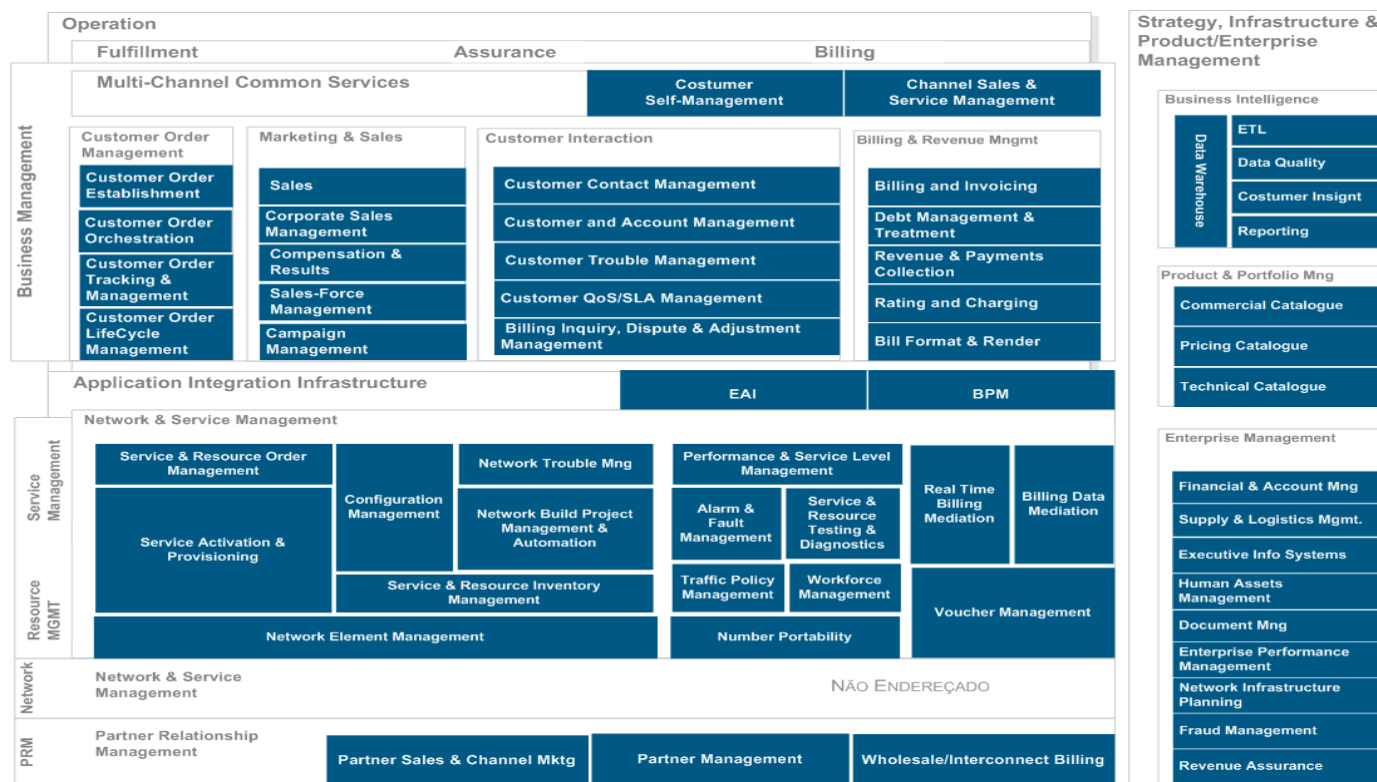
Gestão de Parceiros

Agosto 2011

- **Enquadramento**
- **Drivers de Transformação**
- **Descrição Domínio**
- **Situação Atual (AS-IS)**
- **Arquitetura Alvo (TO-BE)**
- **Detalhamento de Iniciativas**
- **Mapa de Evolução**

No contexto da elaboração do Plano Estratégico de Sistemas de Informação da OI para o Quadriénio 2012-2015, este documento suporta a sistematização da Situação Atual, Arquitetura Alvo e Iniciativas, consideradas necessárias para o processo de transformação, tendo em conta os drivers Estratégicos, Organizacionais e de TI considerados para a elaboração do Plano Estratégico

A Arquitetura Funcional de referência para os SI/TI, assenta no standard para o setor das Telecomunicações para o desenvolvimento dos SI, desenvolvido pelo *Telemanagement Forum* (TM Fórum, www.tmforum.org), e denominado de *Enhanced Telecommunications Operations Map* (eTOM) para a definição dos processos de negócio *end-to-end* (E2E), e do *Telecommunications Application Map* (TAM) para a definição da abrangência funcional das aplicações.



Descrição do Domínio: Gestão de Parceiros



O domínio de Gestão de parceiros engloba as funções:

- ✓ Definição de serviços, tarifas e regras de interconexão entre operadoras;
- ✓ Armazenamento e Consolidação de informações de tráfego de interconexão para fins de contestação entre operadoras;
- ✓ Remuneração de parceiros e terceiros pela prestação de serviços;
- ✓ Gestão de acordos e cenários de chamadas entre operadores pelo uso de redes;
- ✓ Troca de arquivos entre operadoras para serviços de roaming;
- ✓ Contestação de recebíveis e pagáveis entre operadoras;
- ✓ Remuneração e recebimento de receita de outras operadoras por uso de CSP para completamento de chamadas de LDN e LDI
- ✓ Negociação e definição das condições e validade dos contratos.

O domínio agrega como sub-dominios:

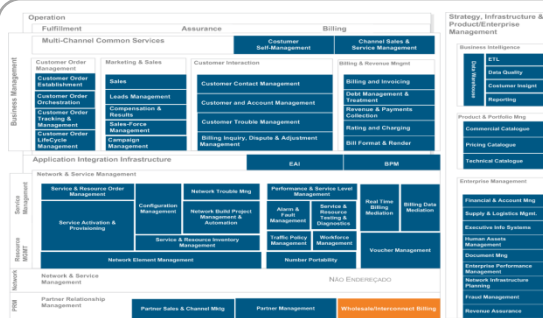
- ✓ Interconexão
- ✓ Roaming
- ✓ Cobilling
- ✓ Repasse
- ✓ Gestão de Contratos (Partner Agreement Management)

O Domínio aborda as áreas funcionais Identificadas no modelo de Referencia.



As principais razões na base da transformação da Gestão de Parceiros são:

- Consolidar aplicações semelhantes e ou redundantes, e respectivas equipes de suporte, operação e manutenção, de forma a reduzir os custos operacionais na área de sistemas de informação.
- Simplificar a arquitetura de sistemas de informação com vista a reduzir o tempo de implementação de novos produtos e serviços.
- Aumentar as capacidades de configuração dos sistemas e reduzir o esforço de desenvolvimento e teste necessário à implementação de novos produtos e serviços.
- Os sistema de roaming, interconexão, cobilling e repasse deverão atender todas as regiões de maneira centralizada, além de ter flexibilidade para se integrar entre diversas plataformas. Ex (alta e baixa).
- Gestão eficiente e de qualidade dos serviços dos parceiros.



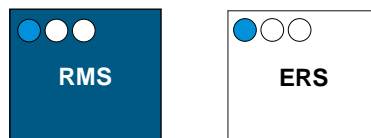
Posicionamento do componente na Arquitetura

- ✓ Falta de flexibilidade na validação da versão dos arquivos TAP
- ✓ Aplicabilidade funcional indevida e obrigatória para cadastramento de CNPJ, onde é necessário cadastrar números fictícios de CNPJ para operadoras internacionais
- ✓ Inexistência de alarmes para quebra de sequenciais de arquivos TAP para o fluxo de TAP_IN e TAP_OUT
- ✓ Solução de relatórios fraca e ineficiente, pois os relatórios nativos não atendem e não existe a possibilidade de customizar e/ou gerar novos relatórios.
- ✓ Impacto financeiro (multa) pela utilização da versão antiga do sistema (RMS)
- ✓ Administração limitada de PMN Codes independentes (ex: incluir uma nova operadora como PMN Code da Oi)
- ✓ Complexidade no cadastramento de planos tarifários para acordos de roaming
- ✓ Limitação de segurança (ausência de interface com autenticação centralizada, rastreabilidade de ações e de uso, falta de aderência às necessidades da SOX).

Funcionalidades

- ✓ **Acordos de Roaming** – Processos de negociações e testes entre operadoras interessadas em compartilhar serviços de roaming.
- ✓ **Rating**– Aplicação de tarifas as chamadas de Roaming.
- ✓ **Geração e Decodificação de arquivos TAP (Transfer Account Procedure)** – Arquivos trocados entre as operadoras com os registros das chamadas dos visitantes em suas redes através da DCH (data clearing house)
- ✓ **Gestão de TADIG (Transfer Account Data Interchange Group)** – Validação dos testes de rede envolvendo cenários de Roaming acordados entre operadoras
- **Gestão chamadas inbound e outbound** – Clientes de outras operadoras nacionais ou internacionais em roaming na rede da Oi e Clientes da Oi em roaming na rede de outras operadoras GSM nacionais ou internacionais.

AS-IS



- | | | |
|---------|---------|----------------|
| ● Fixo | Solução | Região 1 e 3 |
| ● Dados | Solução | Região 2 |
| ● Móvel | Solução | Região 1,2 e 3 |

Iniciativas em Curso/Planejadas

Projeto Nº 52575

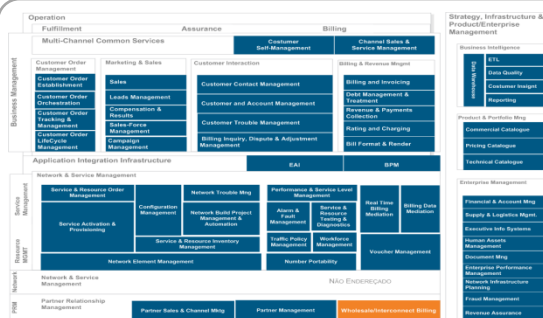
Descrição: Unificação do Sistema de Roaming RI_RIII (RMS) e RII (ERS)

Status: RFP enviada ao mercado, aguardando propostas.

Data de Início: 09/02/2011

Previsão de data fim: TBD

Situação Atual – Sub domínio INTERCONEXÃO



Posicionamento do componente na Arquitetura

- ✓ Interface de relatórios (Interviewer) fechada – Software Proprietário, dificultando a necessidade de alterações de relatórios existentes e ou criação de novos;
- ✓ Aplicação de services packs para corrigir eventuais bugs na interface de tarifação (InterConnect);
- ✓ Constantes inconsistências entre as informações dos CDR's gerados pela empresa e os gerados e apresentados por operadoras internacionais;
- ✓ Excesso de parametrização na Interface de tarifação (InterConnect) e dificuldade de navegação pois possui muitas telas;
- ✓ Frequente perda de arquivos pela Cleartech e muita solicitação de reproprocessamento no TERADATA
- ✓ Alto custo de armazenamento das chamadas de interconexão móvel e fixa no TERADATA
- ✓ Dificuldade de entendimento do modelo de remuneração da CLEARTech

Funcionalidades

✓ **Documento de declaração de tráfego – DETRAF** – Processamento e consolidação das dos CDR's para fechamento mensal de tráfego de interconexão

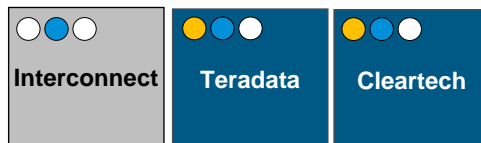
Tarifação/ Re-tarifação / Remuneração dos CDRs de interconexão (VOZ e DADOS) LDN e LDI,

Geração das invoices para cobrança e contestação entre operadoras

✓ **Gestão de relatórios de clearing house** – A apuração dos valores a serem pagos por uma operadora à outra pelo uso de suas redes, e que devem fazer parte do DETRAF trocado mensalmente entre elas.

✓ **Armazenamento** – Retenção de todas as chamadas de interconexão oriundas da mediação e as chamadas processadas pelo Interconnect e a Cleartech por 90 dias.

AS-IS



● Fixo

● Dados

● Móvel

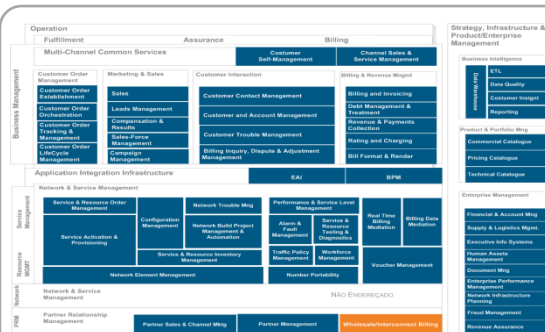
Solução Região 1 e 3

Solução Região 2

Solução Região 1,2 e 3

Iniciativas em Curso/Planejadas

- Não existe iniciativas em curso para interconexão.



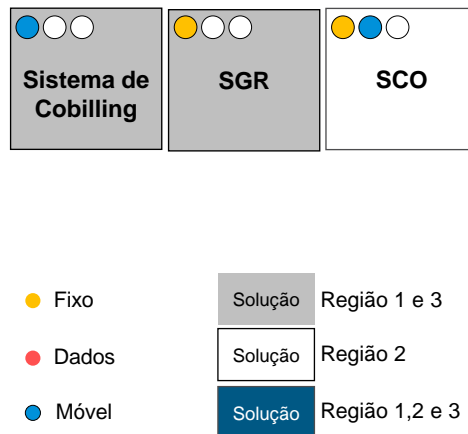
Posicionamento do componente na Arquitetura

- ✓ O sistema de cobilling da Móvel da região 1 e 3 opera com os processos bastante onerados.
- ✓ Apresenta problemas de paralelismo em determinados processos, além da vulnerabilidade no controle dos CDR's.
- ✓ O sistema de cobilling da Região 2 (SCO) depende de várias interações do usuário que realiza diversas operações de forma manual.
- ✓ Não há pontos de controle ao longo do processo que assegure e ou justifique os valores calculados pelo mesmo. A detecção de falhas e gaps só ocorre de forma reativa, com por exemplo, uma reclamação da operadora de longa distância.
- ✓ Atualmente os sistemas de cobilling não possuem relatórios operacionais e gerenciais que permitam a gestão adequada do processo, em diversas vezes para gerar relatórios precisa de desenvolvimentos pontuais.

Funcionalidades

- O Cobilling é a prestação do serviço de remuneração de uma operadora para operadoras de longa distância estabelecido através de contrato.
- Estes contratos seguem a regulamentação da ANATEL referente à prestação de serviços de faturamento conjunto e a liberdade para os assinantes do SMP de escolher a empresa prestadora de serviços de longa distância através do uso do CSP.
- O Sistema de Cobilling geralmente é responsável pela gestão dos usos, cálculo e repasse dos valores de chamadas de longa distância via CSP.

AS-IS



Iniciativas em Curso/Planejadas

Projeto Nº 47029

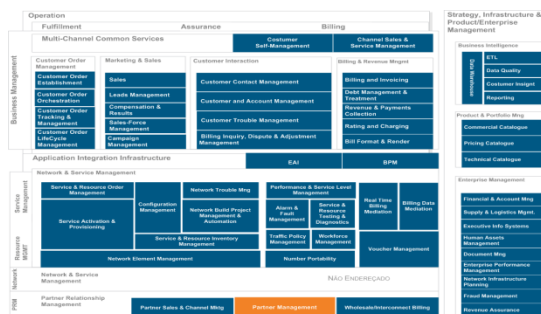
Descrição: Sistema Unificado de Gestão e Apuração de Co-billing, SVA e Terceiros

Status: Após escolha do sistema unificado de cobilling (GCOB), projeto se encontra em elaboração de EF.

Data de Início: 19/07/2011

Previsão de data fim: TBD

Situação Atual – Sub domínio REPASSE



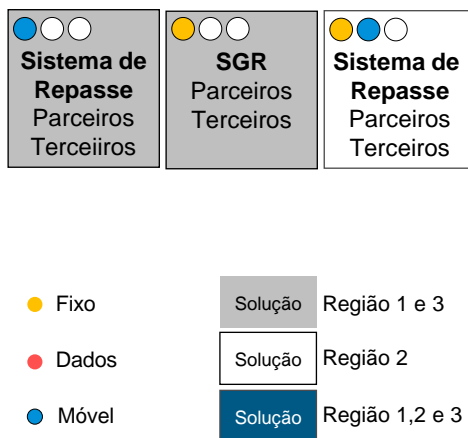
Posicionamento do componente na Arquitetura

- ✓ Não há pontos de controle ao longo do processo que assegure e justifique os valores comissionáveis calculados pelo mesmo, na maioria das vezes a identificação de inconsistências só ocorrem de forma reativa, com a reclamação do parceiro.
- ✓ Não há relatórios operacionais e gerenciais que permitam a gestão adequada do processo de repasse nem dos cadastros dos parceiros.
- ✓ Não há flexibilidade no sistema para diferentes formas de remuneração dos parceiros, como exemplo: cálculo por degrau, receber do parceiro caso ele não atinja um mínimo de volume de tráfego/dados acordado e etc.
- ✓ O Repasse da Região 1 e 3 é formado por 2 sistemas com diversas integrações degradando a performance, o escalonamento do serviço e a sua operação.
- ✓ O Repasse da Região 2 é descentralizado, sendo o repasse de Terceiros realizado pelo próprio sistema de Arrecadação e o Repasse para Parceiros é realizado de forma manual.

Funcionalidades

- Geralmente o repasse é responsável pelo processo de cálculo e remuneração de valores devidos a terceiros e parceiros conforme contratos de prestação de serviços conjuntos, como os serviços de portais de voz, portais de dados, menus SMS e outros negócios que envolvam o compartilhamento de recursos da operadora e do terceiro.
- O Negócio de Serviços Exclusivos de Terceiros envolve a apresentação em fatura e posterior remuneração do serviço à terceiros que não possuem nenhuma outra relação com os serviços de telefonia e telecomunicações prestados pela operadora, por exemplo, cobrança de assinatura de jornal.

AS-IS



Iniciativas em Curso/Planejadas

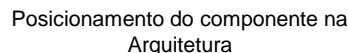
Projeto Nº 47029

Descrição: Sistema Unificado de Gestão e Apuração de Co-billing, SVA e Terceiros

Status: Após escolha do sistema unificado de repasse (TVAS), projeto se encontra em elaboração de EF.

Data de Início: 19/07/2011

Previsão de data fim: TBD



- ## Funcionalidades

- ## AS-IS

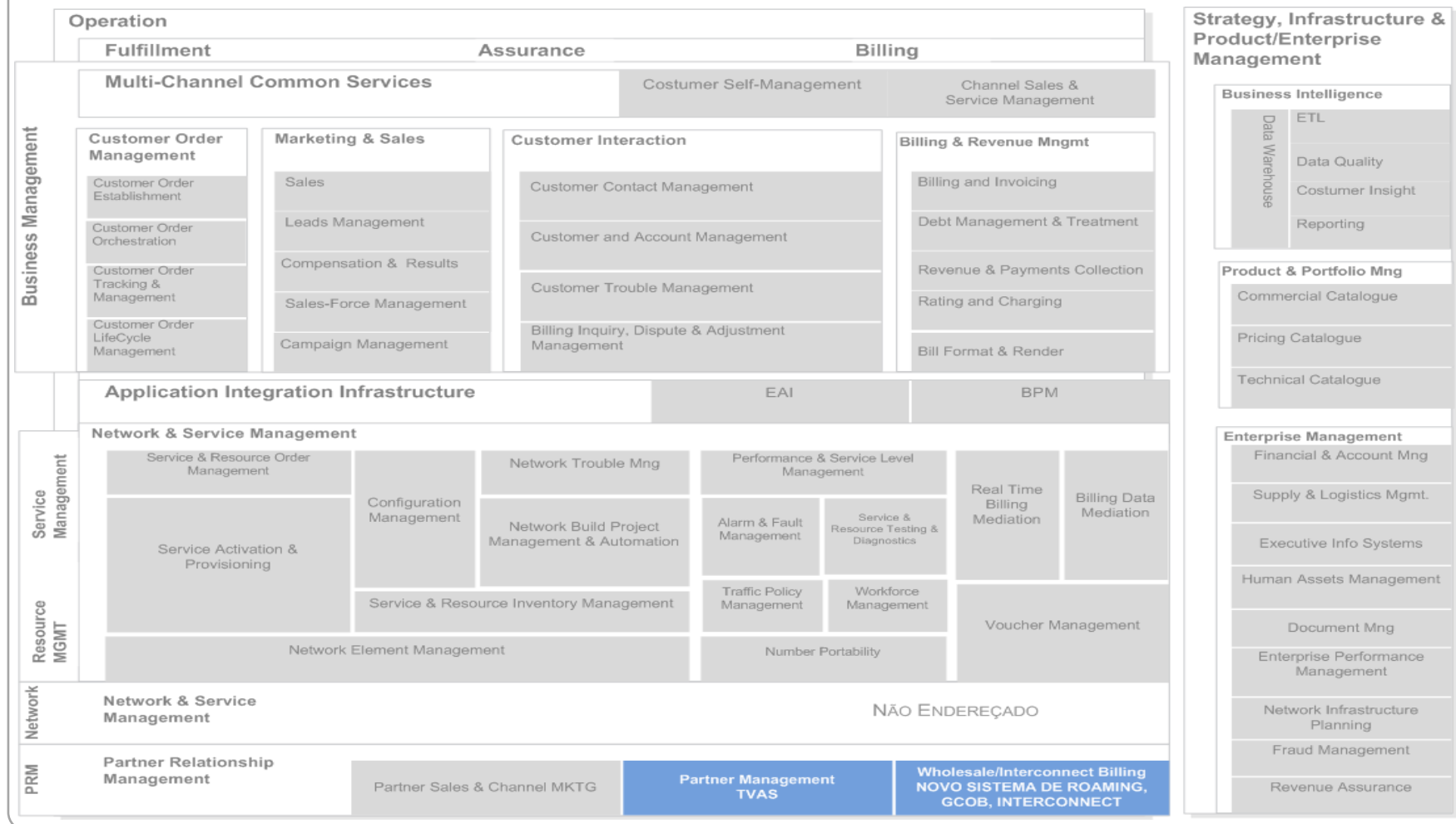
Iniciativas em Curso/Planejadas

- | | | |
|---------|---------|----------------|
| ● Fixo | Solução | Região 1 e 3 |
| ● Dados | Solução | Região 2 |
| ● Móvel | Solução | Região 1,2 e 3 |

Arquitetura Alvo : Domínio Gestão Parceiros



Racionais da arquitetura alvo: consolidar funções, simplificar arquitetura, reduzir *time-to-market* e custos operacionais.

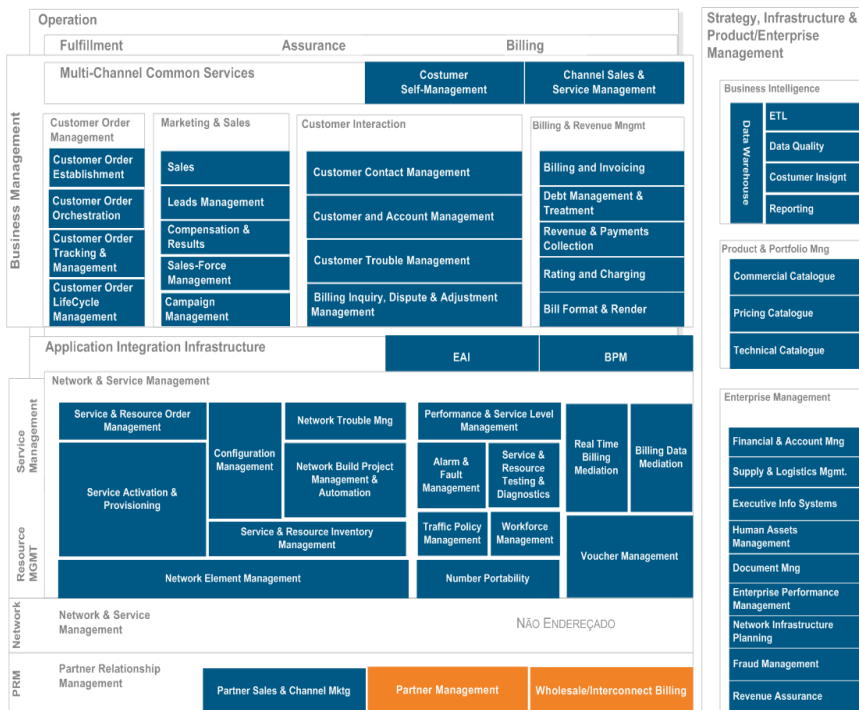


Detalhamento de Iniciativas: Domínio Gestão de Parceiros



Sub-domínios

- ✓ Interconexão
- ✓ Roaming
- ✓ Cobilling
- ✓ Repasse
- ✓ Gestão de Contratos (Partner Agreement Management)



Princípios Orientadores

- ✓ Consolidar aplicações semelhantes e ou redundantes, e respectivas equipes de suporte, operação e manutenção, de forma a reduzir os custos operacionais na área de sistemas de informação.
- ✓ Simplificar a arquitetura de sistemas de informação com vista a reduzir o tempo de implementação de novos produtos e serviços.
- ✓ Aumentar as capacidades de configuração dos sistemas e reduzir o esforço de desenvolvimento e teste necessário à implementação de novos produtos e serviços.
- ✓ Os sistema de Roaming, Interconexão, Cobilling e Repasse deverão atender todas as regiões de maneira centralizada, além de ter flexibilidade para se integrar entre diversas plataformas. Ex (alta e baixa).
- ✓ Após avaliação técnica e funcional, foi concluído que a ferramenta (INTERCONNECT) atende em toda sua plenitude as necessidades de negócio de interconexão.
- ✓ Gestão eficiente e de qualidade dos serviços dos parceiros.
- ✓ Centralizar a gestão de contratos de parceiros e terceiros em um único sistema

Programas

P1

Unificação dos sistemas de cobilling e repasse para ambas as regiões : Consolidação dos diversos sistemas de cobilling e repasse em uma única ferramenta centralizada, provendo benefícios funcionais e simplificando integrações entre diversas plataformas e sistemas além de permitir uma visão unificada de todo o processo.

**Atualmente estamos em processo de detalhamento de especificação funcional do produto e em revisão do estudo e das propostas.*

P2

Unificação do Sistema de Roaming R1_R3 (RMS) e R2 (ERS) : Consolidação dos sistemas atuais de roaming em uma solução centralizada para ambas as regiões e simplificar as integrações atuais com sistemas de mediação, faturamento e anti-fraude.

**Atualmente estamos em processo de avaliação das propostas.*

Pontos em Aberto / para decisão

- *Atualmente todo o processo de interconexão móvel e fixa da R2 e a fixa da R1 está terceirizado junto a Cleartech, nesse cenário é importante avaliar se essa prática facilita e dá visibilidade plena do que é processado pela Cleartech, caso essa avaliação seja positiva, verificar a possibilidade de evoluir com a estratégia de manter esse processo terceirizado, ou em caso de avaliação negativa, verificar a possibilidade de unificar a interconexão no sistema atual (Interconnect), visto que o mesmo atende funcionalmente e tecnicamente o processo de interconexão.*
- *Foi realizada uma análise técnica da solução atual de armazenamento dos dados de interconexão (TERADATA) e concluímos que esta é a mais aderente não que tange as necessidades do usuário, devido à sua flexibilidade para composição de indicadores e relatórios, porém é necessário decidir se essa solução é a mais aderente financeiramente, tendo em vista o elevado custo operacional para manter essa solução e o seu crescimento.*
- *Atualmente há a necessidade de decidir se haverá uma solução única para centralizar toda a gestão de contratos da empresa, pois os contratos de parceiros e terceiros estariam sendo geridos individualmente por seus sistemas envolvidos.*

Detalhamento de Iniciativas: Domínio Gestão de Parceiros

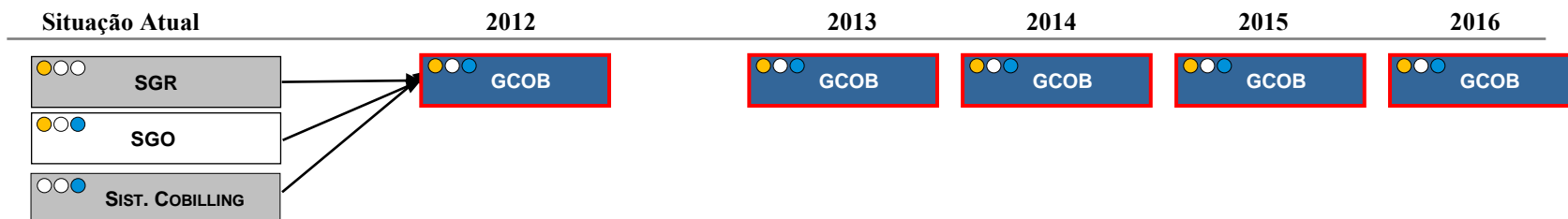
Sub-domínios – Roaming



REGIÃO 1,3	REGIÃO 2	REGIÃO 1,2,3	ARQUITETURA ALVO	● Fixo	● DADOS	● Móvel
Objetivo Principal	<ul style="list-style-type: none"> • Sinergia do processo de roaming • Redução de custos operacionais • Agilidade na implantação de solicitações da área de produtos e DNI (diretoria de negócios internacionais) 			• N/A	• N/A	• N/A
Soluções/Funções a descontinuar	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema RMS (Roaming Management Solution) • Sistema ERS (Ericsson Roaming Solution) 			• N/A	• N/A	• N/A
Dependências	<ul style="list-style-type: none"> • Manter todas as integrações atuais • Elaborar estratégia de migração • Buscar alinhamento com as iniciativas do canônico 			• N/A	• N/A	• N/A

Detalhamento de Iniciativas: Domínio Gestão de Parceiros

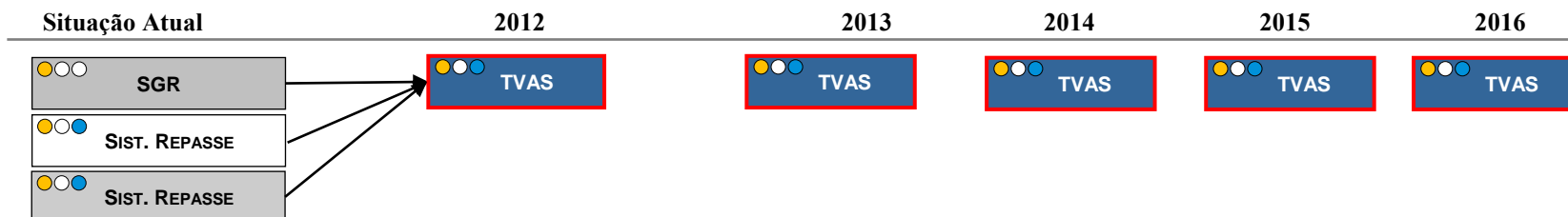
Sub-domínios – Cobilling






REGIÃO 1,3	REGIÃO 2	REGIÃO 1,2,3	ARQUITETURA ALVO	● Fixo	● DADOS	● Móvel
Objetivo Principal	<ul style="list-style-type: none"> • Unificar os processos de cobilling fixo e móvel de ambas as regiões • Automatizar os processos de controles de processamento e gestão de falhas • Redução de custos operacionais • Flexibilidade na geração de informações gerenciais através de relatórios nativos 					
Soluções/Funções a descontinuar	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de cobilling R1 (móvel) • SGR cobilling R1 (Fixa) • SCO cobilling R2 (Fixa e Móvel) 					
Dependências	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar a estratégia de migração • Buscar alinhamento com as iniciativas do canônico 					

Detalhamento de Iniciativas: Domínio Gestão de Parceiros

Sub-domínios – Repasse



REGIÃO 1,3		REGIÃO 2		REGIÃO 1,2,3		ARQUITETURA ALVO		 Fixo	 DADOS	 Móvel	
Objetivo Principal		<ul style="list-style-type: none">• Unificar os processos de repasse e cadastro de parceiros e terceiros de ambas as regiões• Automatizar os controles de gestão e operacional• Controle adequado de CDR's para evitar inconsistência e dar visibilidade ao repasse para parceiros• reduzir custos operacionais e desoneração do sistema de arrecadação• Atender as novas funcionalidades do IPTV		• N/A		• N/A		• N/A		• N/A	
Soluções/Funções a descontinuar		<ul style="list-style-type: none">• Sistema de repasse R1 (móvel) – Parceiro / Terceiro• SGR repasse R1 (fixa) – Parceiro / Terceiro• Sistema de repasse R2 (móvel e fixa) – Parceiro / Terceiro		• N/A		• N/A		• N/A		• N/A	
Dependências		<ul style="list-style-type: none">• Elaborar a estratégia de migração• Alinhamento com o projeto IPTV• Buscar alinhamento com as iniciativas do canônico		• N/A		• N/A		• N/A		• N/A	