

# OI – Plano Estratégico

Domínios Funcionais

Plataformas de Entrega de Serviços e Multicanal

Outubro 2011

# Índice



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

# **Enquadramento**



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.

### Modelo de Referência



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 *Forum*, <u>www.tmforum.org</u>), 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: *Plataformas de entrega de serviços e multicanal*





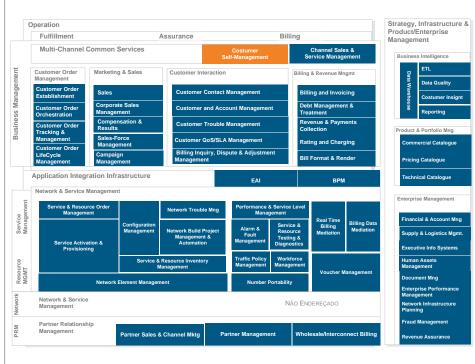
O domínio de Plataformas de entrega de serviços e multicanal engloba as funções:

- ✓ Prover segurança nas aplicações através de controles tecnológicos mensuráveis alinhados ao negócio da Oi;
- ✓ Disponibilizar serviços de auto-atendimento para clientes externos e parceiros em diversos canais;
- ✓ Prover ambiente colaborativo para gerenciamento de conteúdo;
- ✓ Gerenciar os direitos autoriais dos documentos digitais;
- ✓ Gerenciar a inclusão, anotação, catalogação, armazenamento, recuperação e distribuição de ativos digitais;

O dominio agrega como sub-dominios:

- ✓ Autenticação centralizada
- ✓ Multicanal / WCM
- √ SDP/SDF
- √ SVAS
- ✓ DRM
- ✓ DAM

# O Domínio aborda as àreas funcionais Identificadas no modelo de Referência.



# **Drivers de Transformação**

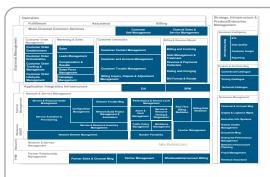


As principais razões na base da transformação da frente de Plataformas de Entrega de Serviços e Multicanal são:

- Melhoria na qualidade da entrega de serviços a clientes e parceiros;
- Definições de Governança;
- Consolidação das aplicações;
- Simplificação da arquitetura de sistemas.

# Situação Atual – Sub domínio Autenticação Centralizada Gestão de Acessos





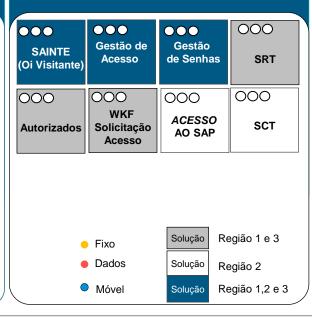
Posicionamento do componente na Arquitetura

- Gestão de controle de acessos descentralizada e não padronizada;
- Inconsistência nas informações de cadastro gerada por problemas nas integrações existentes;

### **Funcionalidades**

- Padronizar e centralizar o controle de acesso;
- Prover workflow de solicitação, bloqueio e aprovação de acessos;

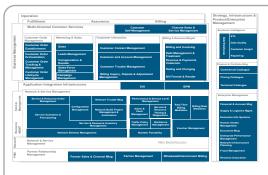
### **AS-IS**



- O sistema Acesso ao SAP atualmente só é utilizado na região II. Com o projeto unificação do SAP o mesmo será descontinuado e o controle de acesso da R1 e R2 será unificado no Gestão de acesso (Previsão Out/2011);
- Unificação dos sistemas SRT e SCT (Projeto em andamento).

# Situação Atual – Sub domínio Autenticação Centralizada Autenticação de Clientes, Parceiros e Colaboradores





Posicionamento do componente na Arquitetura

- Não existe uma solução centralizada de autenticação de rede e sistemas de TI;
- Várias soluções de autenticação, ocasionando replicação das informações e múltiplas senhas.
- A gestão dos sistemas de Segurança da Informação não está sob o domínio de TI;

### **Funcionalidades**

- Proteger sistemas e infraestrutura de rede contra acessos não autorizados ou modificações de informações;
- Restringir acessos a áreas físicas da corporação somente a pessoas autorizadas;
- Detectar, documentar e bloquear as ameaças;
- Garantir senha forte;

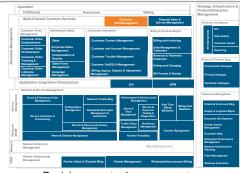
### 000 000 000 Senha AD NDS **SART** Oi Única 000 000 000 000 Access **RACF** Ronda Telemar Manager Acesso 000 000 000 GIA RACF **SISWEB** Parceiro Região 1 e 3 Solução Fixo Dados Solução Região 2 Região 1,2 e 3 Móvel Solução

AS-IS

- Integração do NDS com demais aplicações corporativas da empresa.(Estudo em andamento);
- Unificação do sistema de controle de acesso físico. Hoje temos Ronda Acesso da R1 e SISWEB na R2 (STI 51045).

# Situação Atual - Sub domínio Multicanal / WCM





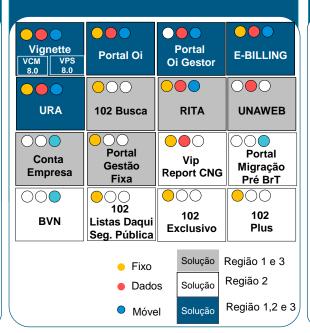
Posicionamento do componente na Arquitetura

- Conteúdo não aderente a dispositivos mobile;
- Gerenciamento de conteúdo específico para a Web e não integrado para os demais canais de auto atendimento;
- Nenhuma funcionalidade de E-commerce implementada no site;
- O sistema disponível nos Kiosks necessita de disponibilização de link corporativo por não estar disponibilizado no ambiente de Internet;
- Duplicidade de sistemas;

### **Funcionalidades**

- Permitir a publicação de conteúdo e distribuição para vários canais;
- Conter workflow de revisão e aprovação de conteúdo;
- Prover serviços de auto atendimento;
- · Prover serviços de e-commerce
  - Carrinho de compras;
  - Cross Selling e Upselling

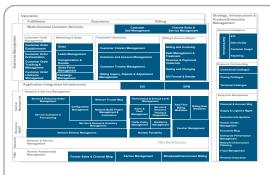
### **AS-IS**



- Programa Oi Digital(Em andamento);
- Estudos sobre E-commerce no Portal Oi (Em concepção);
- Levantamento de serviços para disponibilização em múltiplos canais (Em concepção);
- Desenvolvimento de aplicativo Mobile Care(Em piloto);
- Busca avançada(Em planejamento);

# Situação Atual – Sub domínio SDP/SDF





Posicionamento do componente na Arquitetura

- Todos os conteúdos e serviços são disponibilizados pelo parceiro, a Oi é responsável apenas pela tarifação dos mesmos;
- Instabilidade no sistema Broadcast:
- Gestão de clientes descentralizada;
- · Desconhecimento de quais serviços o cliente acessa ou possui;

### **Funcionalidades**

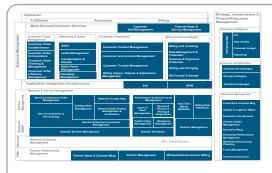
- Permitir a gestão de serviços de SVA;
- Prover um ponto de interação central e transparente para que provedores de aplicação e conteúdo tenham acesso às capacidades da rede de uma forma segura;
- Orquestrar os serviços e permitir o encadeamento de vários serviços diferentes para a composição de um novo serviço mais complexo e/ou personalizado;



- Plano de Ação do Broadcast para estabilização do ambiente. Iniciativa em conjunto com Infraestrutura para análise da arquitetura e ambiente. (Em andamento);
- Gestão de Serviços de Clientes Base Única(Em andamento);
- Análise da substituição do GIA Parceiro pelo NDS(Não iniciado);
- Estudo para desligar o Tangram (Em andamento).

# Situação Atual – Sub domínio SVAS



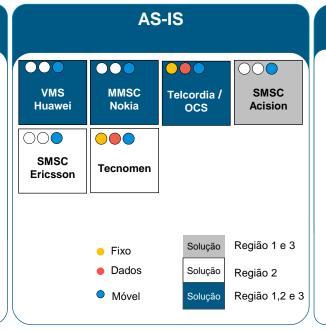


 Os serviços de envio de SMS, MMS e demais serviços de rede são disponibilizados pela engenharia.

Posicionamento do componente na Arquitetura

### **Funcionalidades**

- **Enviar SMS**
- Enviar MMS
- Prover serviços de mensagem de voz
- Realizar tarifação on line

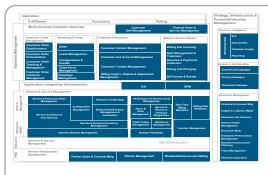


### Iniciativas em Curso/Planeadas

N/A

# Situação Atual - Sub domínio DRM(Digital Rights Management)





A Oi não faz nenhum tipo de gerenciamento de direitos digitais, pois todo conteúdo digital disponibilizado para clientes é de responsabilidade dos parceiros.

Posicionamento do componente na Arquitetura

### **Funcionalidades**

- Prover gerenciamento dos direitos autorais dos documentos digitais e da publicação das informações de:
  - Autoria;
  - Versionamento:
  - Acessos;
  - Publicação;
  - Auditoria.

### AS-IS

Não existem sistemas neste sub-domínio

Fixo

Dados

Móvel

Solução Solução

Região 2

Região 1 e 3

Região 1,2 e 3

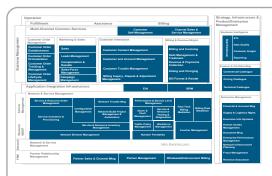
Solução

### Iniciativas em Curso/Planeadas

Projeto IPTV – A solução de DRM está contemplada na RFP da plataforma de IPTV.

# Situação Atual – Sub domínio DAM(Digital Asset Management)





• A Oi não faz nenhum tipo de gerenciamento de ativos digitais, pois todo conteúdo digital disponibilizado para clientes é de responsabilidade dos parceiros.

Posicionamento do componente na Arquitetura

### **Funcionalidades**

- Prover gerenciamento de imagens, vídeos e música:
  - · Inclusão;
  - Catalogação;
  - Armazenamento;
  - Recuperação;
  - · Distribuição.

# Não existem sistemas neste sub-domínio Fixo Dados Dados Solução Região 1 e 3 Região 2 Região 2 Região 1,2 e 3

AS-IS

### **Iniciativas em Curso/Planeadas**

Projeto IPTV – A solução de DAM está contemplada na RFP da plataforma de IPTV.

# Arquitetura Alvo : Domínio Plataformas de Entrega de Serviços e multicanal



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

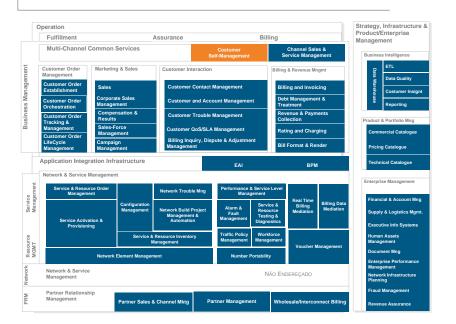
(	Operation A			A	ssurance Billing					Strategy, Infrastructure & Product/Enterprise		
	Fulfillment			Assurance Billi			ling		Management			
	Multi-Channel	s	Costumer Self-Management Sistemas de auto atendimento (web.mobile e kiosk)			Channel Sales & Service Management		Business Intelligence				
Business Management	Customer Order Marketing & Management		g & Sales	Customer Interaction		Billing & Revenue Mngmt		Data Wa	Data Quality			
	Customer Order Sales Establishment		Customer Contact Management			Billing and Invoicing		Warehouse	Costumer Insight			
	Customer Order Leads Management Orchestration		Customer and Account Management			Debt Management & Treatment			Reporting			
	Tracking & Management  Sales-For		ation & Results	Customer Trouble Management  Billing Inquiry, Dispute & Adjustment Management			Revenue & Payments Collection  Rating and Charging		Product & Portfolio Mng  Commercial Catalogue			
			rce Management									
	Customer Order LifeCycle Management	Campaign Management					Bill Format & Render		Pricing Catalogue			
	Application Integration Infrastructure				EAI		ВРМ		Technical Catalogue			
	Network & Service	Managemen	t								Enterpri	se Management
Service Management	Service & Resource Order Management  Service Activation & Provisioning			Network Trouble Mng		Performance & Service L Management		Level Real Time				ncial & Account Mng
			Configuration Management	Network Build Project		Alarm & Fault Resour		rice &	Billing Mediation	Billing Data Mediation	Supp	oly & Logistics Mgmt.
				Management & Au	tomation	Management		nostics				cutive Info Systems
Resource			Service & Resource Inventory Management		Traffic Policy Management		kforce gement			Human Assets Management		
						Voucher Management		lanagement		Document Mng		
	Network Element Management					Number Portability					Ente	erprise Performance Management
Network	Network & Servic Management	е	NÃO ENDEREÇADO  Network Infrastru Planning							twork Infrastructure Planning		
PRM	Partner Relationship Management		Partner Sales & Channel MKTG		Partner Management		Wholesale/Interconnect Billing		Fraud Management Revenue Assurance			

# Detalhamento de Iniciativas: Domínio Plataformas de Entrega de Serviços e multicanal



### **Sub-domínios**

- ✓ Autenticação centralizada
- ✓ Multicanal / WCM
- √ SDP/SDF
- ✓ SVAS
- ✓ DRM
- ✓ DAM



### **Princípios Orientadores**

- → Oferecer serviços de auto atendimento em diversos canais(web, mobile e kiosk);
- → Padronizar e integrar o gerenciamento de conteúdo aos canais de auto atendimento;
- → Eliminar soluções redundantes e criar uma solução convergente para a disponibilização de serviços de auto atendimento a clientes e parceiros;
- → Prover serviços de e-commerce;
- → Automatizar processos manuais para minimizar inconsistência de informações e aumentar a satisfação do cliente;

# Detalhamento de Iniciativas: Domínio Plataformas de Entrega de Serviços e multicanal



### **Programas**

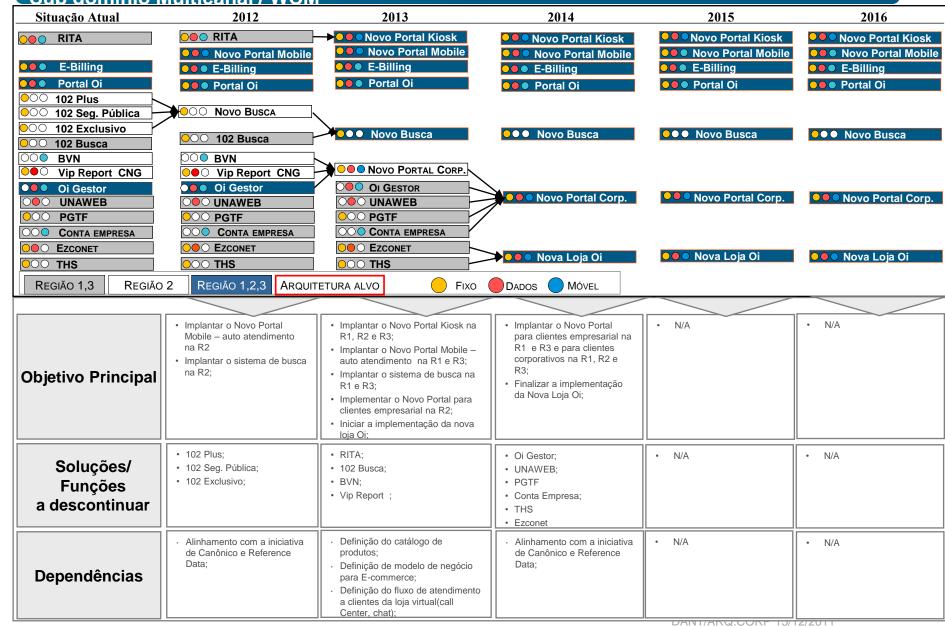
- P1 Gerenciamento de conteúdo e serviços multicanal :
  - Possibilitar a publicação e o gerenciamento de conteúdo de forma integrada nos canais de autoatendimento(Web,Mobile e Kiosk).
  - Disponibilizar serviços de auto-atendimento nos canais web, Mobile e Kiosk
  - Implementar uma solução de e-commerce para os canais web e mobile.
- Implementação do Portal de auto atendimento para clientes corporativos e empresarial: Desenvolver um novo Portal de auto atendimento para clientes dos segmentos corporativo e empresarial.

### Pontos em Aberto / para decisão

→ NA

### Detalhamento dos Programas: Domínio Plataformas de Entrega de Serviços e multicanal Sub domínio Multicanal / WCM







# **Anexos**

# Programas não incluídos no Roadmap Estruturante



Apresenta-se abaixo uma lista de programas em que, apesar de identificados, foi decidida a sua não inclusão no Roadmap Estruturante da OI

²rog	ramas	Justificação
	Estruturação do ambiente de SVA: Estruturar o ambiente de SVA permitindo uma melhor gestão de serviços e parceiros ;	implantaremos um SDP faremos alguns ajustes no

## Detalhamento dos Programas: Domínio Plataformas de Entrega de Serviços e multicanal Subdomínio SDP/SDF



Situação Atual	2012	2013	2014	2015	2016				
● ● ● Barramento VAS/OCS	●●● Barramento VAS/OCS	● ● ● Barramento VAS/OCS	●●● Barramento VAS/OCS	●●● Barramento VAS/OCS ●	● ● Barramento VAS/OCS				
● ● Message Gateway  ○ ○ Tangran  ● ● Barramento VAS/Broadcas  ● ● Portal VAS  ● ● Menu Dinâmico	● ● ● Message Gateway  ○ ○ ■ Tangran  ● ● ■ Barramento VAS/Broadcas  ● ● ● Portal VAS  ● ● ● Menu Dinâmico	● ● Novo Message Gateway  ● ● ● Barramento VAS/Broadcas  ● ● ● Portal VAS  ● ● ● Menu Dinâmico	●●● Portal VAS  ●●● Menu Dinâmico	● ● Base Única  ● ● Barramento VAS/Broadcas  ● ● Portal VAS  ● ● Composição de Serviços	● Novo Message Gateway  ● Base Única  ● Barramento VAS/Broadca:  ● Portal VAS  ● Composição de Serviços  ● Menu Dinâmico				
REGIÃO 1,3 REGIÃO 2 REGIÃO 1,2,3 ARQUITETURA ALVO FIXO DADOS MÓVEL									
Objetivo Principal	Implementar o novo controle de Fluxo de mensagens de parceiros para plataformas e serviços de SVA     Definição de SLA por Parceiro/serviço	Implementar solução convergente para integração de parceiros na R1 e R2     Geração de CDR's para R2.;	Consolidar e evoluir a base única de clientes e parceiros     Acrescentar perfis de assinantes     Configuração de serviços     Gestão dos serviços	Implantar o ambiente de criação dos serviços.      Criação de ambiente para composição de serviços de SVA;      Workflow de aprovação — Portal de Parceiros SVA					
Soluções/Funções a descontinuar	N/A	Tangran     Message Gateway	N/A	N/A	N/A				
Dependências	N/A	N/A	Alinhamento com a iniciativa de Canônico e Reference Data;	Implantação da base Única;     Disponibilização de serviços pela engenharia;	Implantação da base Única;     Disponibilização de serviços pela engenharia;				