

**Visão da Solução**

PRJ 24506 – RAID FMS – Novo Antifraude

**Blueprint**

*\*ORIENTAÇÃO:*

*As orientações de utilização do template, apresentadas em fonte azul itálico, devem ser removidas durante o preenchimento do mesmo.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Controle de Versão** | | | | |
| **Versão** | **Data** | **Descrição da Alteração** | **Responsável** | **Aprovado por** |
| 1.00 | 22/11/2017 | Versão inicial | Plácido Cavalcante/WeDo | TI-Oi |
| 1.01 | 27/11/2017 | Ajuste após revisão LT-Oi | Plácido Cavalcante/WeDo | Ti-Oi |

Índice

[1. Finalidade do Documento 4](#_Toc494725564)

[2. Visão Geral – Diagrama de Arquitetura da Solução 5](#_Toc494725565)

[2.1. Fontes de Dados 6](#_Toc494725566)

[2.2. Referências 7](#_Toc494725567)

[3. Identificação dos Macro Requisitos 8](#_Toc494725568)

[3.1. Macro Requisitos - Programa 1 9](#_Toc494725569)

[3.2. Macro Requisitos - Programa 2 13](#_Toc494725570)

[3.3. Roadmap dos Programas 15](#_Toc494725571)

[4. Capacitação dos Times Envolvidos (Oi) na solução RAID FMS 17](#_Toc494725572)

[5. Ambiente BCV – Visão de Alto Nível 18](#_Toc494725573)

[5.1. Configuração 18](#_Toc494725574)

[5.2. Endereço de Acesso – Portal 18](#_Toc494725575)

[5.3. Atualização do Banco de Dados – BCV 18](#_Toc494725576)

[6. Estratégia de Entrega dos Dados para o RAID FMS 19](#_Toc494725577)

[6.1. Recebimento de Arquivos 19](#_Toc494725578)

[6.2. Tabelas Stage 19](#_Toc494725579)

[6.3. Barramento SOA 19](#_Toc494725580)

[6.4. Outros 19](#_Toc494725581)

# Finalidade do Documento

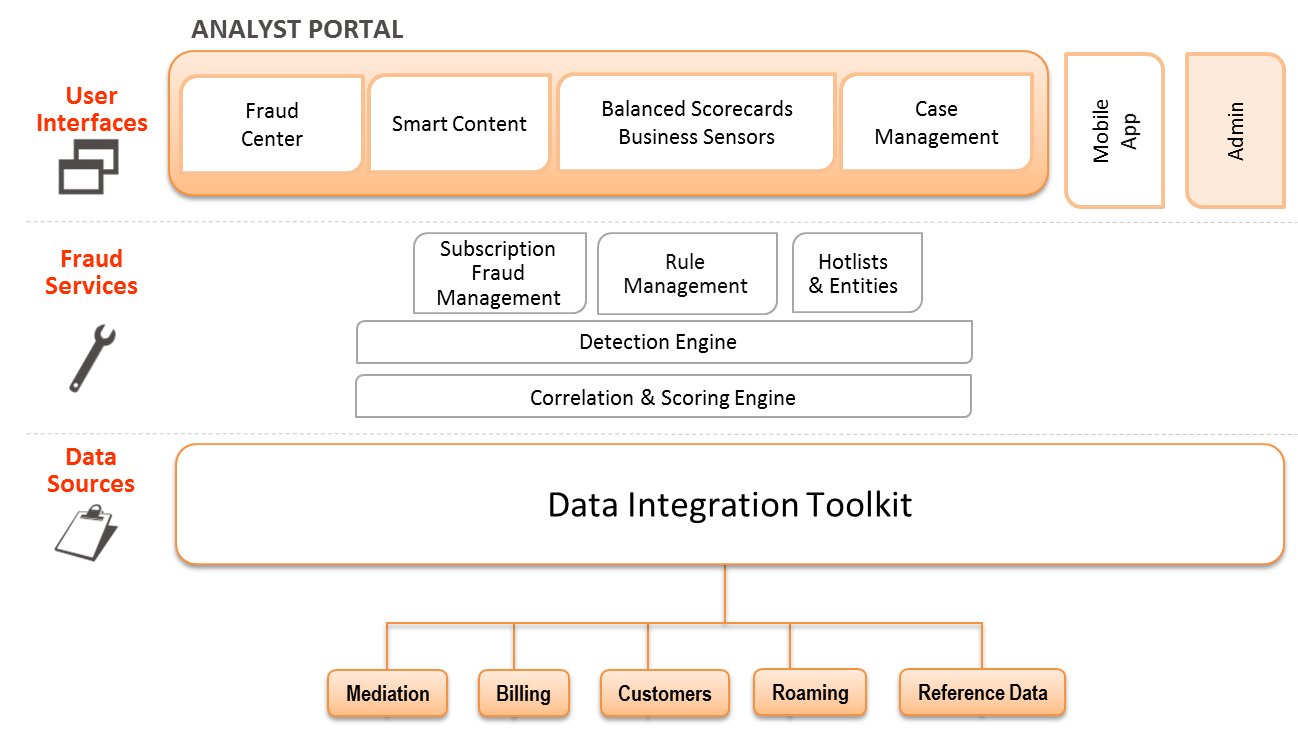
Este documento tem como objetivo descrever em alto nível a arquitetura da solução, a sua integração aos sistemas da Oi e os objeivos a serem alcançados em cada programa/onda do projeto de implementação do RAID FMS.

O projeto RAID FMS está dividido dividido em Programas (1 e 2) por ondas de entregas. Até o presente momento, apenas a Onda 2 – Programa 1 possui projeto aberto e planejado.

As demais Ondas, tanto do programa 1 quanto para o 2 não possuem projeto nem planejamento, sendo considerados como roadmap de evolução da solução RAID FMS pela Oi.

Este documento trata de aspectos mais específicos da Onda 2 – Programa 1 (PRJ 25837) e outros aspectos já endereçados para as demais ondas (roadmap).

# Visão Geral – Diagrama de Arquitetura da Solução RAID FMS



# Visão Geral – Diagrama da Solução - Onda 2: TV Offline

O diagrama abaixo ilustra a o fluxo de validação análise de propostas de venda de TV (modo offline) através do RAID FMS, no modelo de Prevenção:

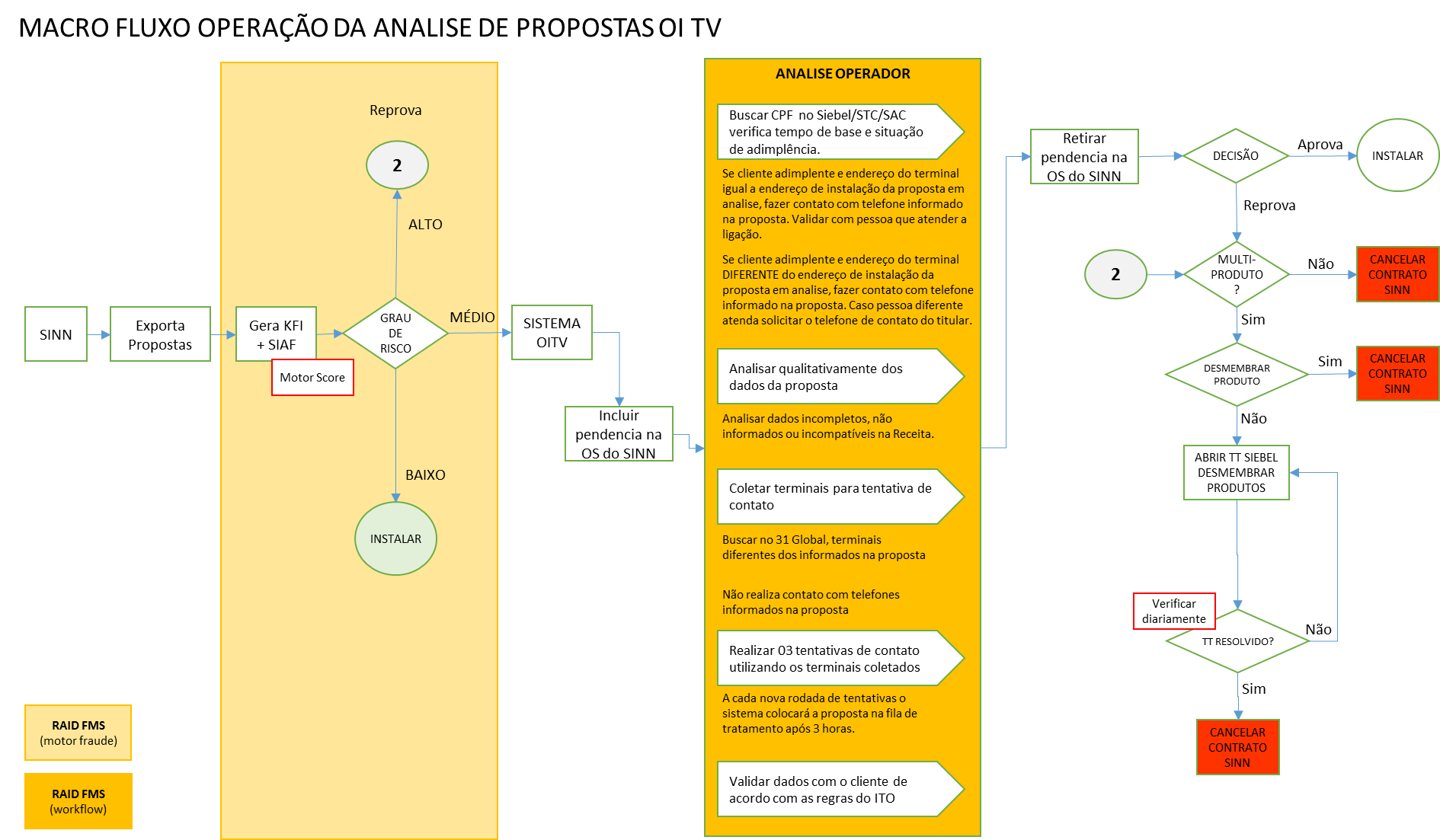


Figura 1: Modelo prevenção OI TV (offline) com RAID FMS – Onda 2

A próxima seção descreve os insumos informacionais necessários para integração ao RAID FMS, correspondentes a camada *Data Sources* do diagrama acima.

## Fontes de Dados

Durante a etapa de planejamento foram mapeadas as principais fontes de dados que deverão ser enviadas ao RAID FMS, conforme abaixo, para as **Ondas** de entregas do **Programa 1**:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ondas** | **Mediação** | **CRM** | **Faturamento** | **Roaming** | **Dados de Referência** |
| **TV off line** |  |  |  |  | . SINN (Arquivo de Vendas) . SINN (BCV) . Serasa (PF e PJ) . FPD . Transact (Arquivo) . BOV . NCOI . Planilhão BPO . Base SIAF . 31 Global . Cadastro de vendedor . Cadastro de Logins . Backlist CPF . Contas devolvidas . Score clear Sale . Webservice do Transact . Extrator DW . Integração Ezconect |
| **Oi Total 2P + Fixa R1 2P** |  |  |  |  |
| **Oi Total 3P + Móvel Puro Online + Oi Total Online** |  |  |  |  |
| **Integração Bases de Dados (CRM)** |  | . SINN . SAC . STC . Siebel 6.3 . Siebel 8 . 31 Global |  |  |  |
| **Integração Bases de Dados (Inadimplência e Recargas)** |  | . SINN . SAC . STC . Siebel 6.3 . Siebel 8 | . Recarga Pré . Recarga Controle |  | . Transact (arquivo) . Inadimplencia . JEC |
| **Telas para Operação de Crédito** |  |  |  |  | . Serasa (PJ) |
| **Oi Controle Sem Fatura Online** |  |  | . Chargeback OI Controle . Clear Sale . M4U |  |  |
| **Oi Fibra Online** |  |  |  |  |  |
| **Fixa R2 Offline** |  |  |  |  |  |
| **Fixa R2 Online** |  |  |  |  |  |

## Referências

As fontes de dados para as ondas do Programa 2 não foram completamente definidas durante a semana de planejamento na Oi/BH. O time de Fraude/Oi deve concluir a atividade de levantamento dos insumos informacionais e divulgar para a WeDo e TI/Oi para que os documentos de projeto possam refletir tais necessidades e planejamentos.

*Arquivo: MacroRequisitos-V02.xlsx*



# Identificação dos Macro Requisitos

A identificação dos macro requisitos da Onda 2 – Programa 1 foi realizada em conjunto com a Oi durante a fase de planejamento. O detalhamento dos macro requisitos que irá possibilitar o entendimento das regras a serem implementadas irá ocorrer durante a fase de análise, quando será gerado o documento de especificação funcional.

O cronograma de desenvolvimento do projeto encontra-se dividido por Programas (1 e 2), contendo um conjunto de ondas correspondentes as entregas, sendo:

* **Programa 1**: Cadastro/Subscrição (Prevenção – Todos os produtos); Integração com scores externos, com as seguintes ondas:

**Onda 2**: TV off line (Quick Wins - Motor de Fraude)

**Onda 3**: Oi Total 2P + Fixa R1 2P

**Onda 4, 5 e 6**: Oi Total 3P + Móvel Puro Online + Oi Total Online

**Onda 7.1**: Integração Bases de Dados (CRM)

**Onda 7.2**: Integração Bases de Dados (Faturamento)

**Onda 9**: Telas para Operação de Crédito

**Onda 10**: Oi Controle Sem Fatura Online

**Onda 8**: Oi Fibra Online

**Onda 11**: Fixa R2 Offline

**Onda 12**: Fixa R2 Online

* **Programa 2:** Cadastro/Subscrição (Detecção); Tráfego; Pós Tratamento; com as seguintes ondas:

**Onda 13 e 14**: Fraude LDI + Roaming internacional Near Real Time

**Onda 15**: Alarmes Externos

**Onda 16 e 18**: Carga + Motor Uso - Tráfego (Móvel, Fixa, VOD, VoIP, TV)

**Onda 17**: Motor Detecção - Tráfego

**Onda 19**: Recargas Pre-Pago

**Onda 20**: Criação de telas para operação (detecção de fraude Fixa R1, detecção de fraude Fixa R2, detecção de fraude TV, detecção de fraude Movel e Oi Total

**Onda 21**: Pós Tratamento da Fraude (Regras de Desbloqueio)

**Onda 22**: Pós Tratamento da Fraude (Integração Fat, Cob e Contest)

## Macro Requisitos - Programa 1

As ondas do programa 1 serão executadas de forma sequencial. Os dados entregues em cada onda podem ser necessários para a execução das ondas seguintes. Os quadros abaixo listam, portanto, as fontes de dados que são introduzidas em cada etapa no contexto do projeto.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Onda 2: Motor de Fraude**  (*Quick Wins* – TV offline) | **Macro Requisito** |
| Insumos Informacionais | SINN (extrato de Vendas) | Recebimento pelo RAID FMS dos dados de vendas (com periodicidade de 2h em 2h). **Principal input para o RAID FMS**. |
| SERASA  (pessoa física) | * Criar regra de CPF marcado com obito na base do Serasa * Criar regra de endereço da proposta x endereço serasa * Criar regra de comparação nome da mãe x proposta e caso não exista nome da mãe no Serasa, considerar sem risco. * Criar regra de comparação de data de nascimento entre serasa e proposta * Criar regra de comparação de telefone de contato entre serasa e proposta * Criar regra de score de match configurável em % e peso com base no CPF de entrada comparando o nome do titular da proposta e nome cadastrado no serasa * Criar regra baseada no score de risco de crédito, clientes com baixo score de crédito que comprar produtos de alto custo tem maior risco |
| SERASA  (pessoa jurídica) | * Criar regra de score de match configurável em % e peso com base no CPF de entrada comparando o nome do Sócio da proposta e nome cadastrado no serasa * Criar regra de comparação de telefone de contato entre serasa e proposta |
| FPD *"First Paid Default"* (Primeira Fatura Não Paga) | Criar motor de score de FPD com base no histórico de FPD do CPF, Endereço, Telefone, Telefone de contato, vendedor, PDV e CEP |
| Transact (arquivo) | * Criar motor de qualidade de vendas do PDV ao qual será quantificado as vendas efetivas e Fraudes encontradas após as vendas do PDV e gerar um score de risco. * Criar motor de qualidade de vendas do login ao qual será quantificado as vendas efetivas e Fraudes encontradas após as vendas do login e gerar um score de risco. * Criar motor de Anomalia de vendas do login ao qual será quantificado as propostas do periodo (hora, dia, a definir) versus a média de propostas históricas do vendedor, do comparativo de outros vendedores do mesmo PDV e gerar um score de risco. * Criar motor de Anomalia de vendas do PDV ao qual será quantificado as propostas do periodo (hora, dia, a definir) versus a média de propostas históricas do PDV, do comparativo de outros PDVs do mesmo canal (televendas receptivo, franquia, loja própria,etc) e gerar um score de risco. * Criar motor de Anomalia de vendas dos atributos da proposta CPF, Endereço, telefone de contato, produto ao qual será quantificado as propostas médias destes atributos históricos (ex: um endereço com 3 TVs tem alto risco, um telefone de contato com 4 móveis tem alto risco ) e gerar um score de risco. É necessário excluir deste contador as propostas duplicadas e reprovadas. * Criar motor de qualidade do CEP ao qual será quantificado as vendas efetivas e Fraudes encontradas após as vendas naquele CEP e gerar um score de risco. * Criar motor de qualidade do endereço completo ao qual será quantificado as vendas efetivas e Fraudes encontradas após as vendas naquele endereço completo e gerar um score de risco. * Criar motor de qualidade do CPF, ao qual será quantificado as vendas efetivas e Fraudes encontradas, após as vendas para um determinado CPF e gerar um score de risco. * Criar motor de qualidade do telefone de contato, ao qual será quantificado as vendas efetivas e Fraudes encontradas, após as vendas para um determinado CPF e gerar um score de risco. * Criar motor de risco dos serviços adicionais contratados na proposta, mapear quais produtos ou quantidade de produtos que trazem maior risco na proposta. (ex: um TV com sexhot, ou 3 pontos adicionais tem maior risco, fixo com adicional de plano para DDD ) |
| SINN – BCV | Geração de KFI's para atualização de Score |
| BOV | Criação de motor de qualidade de venda liquida PDV e Login Vendedor cruzando Base de Fraude e BOV |
| JEC | Criação de motor score de risco por CPF, Telefone, Telefone Contato, e endereço de risco fraude |
| NCOI | Criação de motor score de risco por CPF, Telefone, Telefone Contato, e endereço de risco fraude |
| SIAFI | Criação de motor score de risco por CPF, Telefone, Telefone Contato, e endereço de risco fraude |
| Planilha BPO | Criação de motor score de risco por CPF, Telefone, Telefone Contato, e endereço de risco fraude |
| 31 Global | Buscar terminais de contato de outras operadoras para utilizar nas telas de tratativas. |
|  | Vendedores Autorizados | Criar tabela configurável de risco de vendas para vendedor que estiver vendendo fora da regional autorizada e/ou canal |
| Logins (Oi Vende) | Criar tabela de restrição de ilha de vendas para cruzar com o login de entrada na venda |
| Blacklist – CPF | Criar blacklist para proibir qualquer venda para CPFs Específicos |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Onda 3: Oi Total 2P + Fixa R1 2P** | **Macro Requisito** |
| Insumos Informacionais | Webservice do Transact | * Criar serviço de integração entre transact e RAID-FMS * Deverá ser comparado os dados de proposta de entrada (nome, cpf, endereço completo, pdv, login etc) com os motrores de prevenção. |
| Score clear Sale | Webservice que retornará um score de risco de venda e uma observação do risco de fraude daquela venda |
| Contas devolvidas | Criação de motor score de risco por Endereço e CPF no caso das contas devolvidas. O Endereço que teve a conta devolvida será atribuído um score de risco e o CPF em separado será atribuído um score de risco. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Onda 4, 5 e 6: Oi Total 3P + Móvel Puro Online + Oi Total Online** | **Macro Requisito** |
| Insumos Informacionais | Extrator DW (R1 e R2) | Criar motor de qualidade de telefone de contato valido e endereço confiável do CPF. Esta base será alimentada com todos terminais ativos e endereços com contas pagas dos CRMs OI. Gerar um score de risco. |
| Integração Ezconect | Criar motor de Anomalia de vendas para endereço de entrega do CHIP Pós-Pago e gerar um score de risco. É necessário excluir deste contador as propostas duplicadas e reprovadas. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Onda 7.1: Integração Bases de Dados (CRM)** | **Macro Requisito** |
| Insumos Informacionais | SINN  SAC  STC  Siebel 6.3  Siebel | * O CPF da proposta deverá cruzar a informação de endereço completo entre o Transact e o CRM para gerar um score de risco. * Criar motor de qualidade de telefones, telefone de contato e endereço confiável do CPF. Esta base será alimentada com todos telefones ativos no CRM, telefones de contatos e endereços (endereço de cobrança ou endereço de instalação ou endereço de contato) com contas pagas dos CRMs OI mais a base de telefones e endereços do 31 Global para o CPF. Adicionalmente para o endereço ser confiável no 31 Global o terminal deve ter sido instalado a mais de x meses. Gerar um score de risco. * Caso o CRM não tenha conta paga será necessário checar a base de inadimplência" * Criar motor de score de risco para as vendas canceladas por qualidade de venda por CPF, Telefone, Telefone Ctto, e endereço de risco fraude. * Criar processo de carga full de todos CRMs semanal |
| Integração 31 Global | Criar processo de carga para eliminar endereços duplicados para o mesmo CPF e mesmo produto no 31 Global |
|  | Recarga Pre e Controle | Criar processo de carga para as recargas do Pre-pago e Controle para validação no processo de migração pre p/ Pos e validação de telefones de contato validos pre-pagos |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Onda 7.2: Integração Bases de Dados (Faturamento)** | **Macro Requisito** |
| Insumos Informacionais | Arquivo do Transact | Criar score de risco baseado no volume de recargas executadas pelo pre-pago antes de migrar para pós-pago. Para o canal de vendas receptivo é obrigatório ter ao menos 2 recargas no pre para autorizar a migração para pós. |
| JEC | Criação de motor score de risco por CPF, Telefone, Telefone Ctto, e endereço de risco fraude. |
| Inadimplência | * Criar validação se os terminais e endereços tem contas pagas para aquele CPF para criarmos o motor de CPF/endereço confiável * Criar validação se os terminais e telefones de contatos tem contas pagas para aquele CPF para criarmos o motor de CPF/terminal confiável |
|  | SINN  SAC  STC  Siebel 6.3  Siebel 8 | Criar motor de qualidade de telefone de contato confiável do CPF. Esta base será alimentada com todos telefones com contas pagas ou pre-pago com Recarga dos CRMs OI mais a base de telefones do 31 Global para o CPF. Adicionalmente para o telefone de contato ser confiável no 31 Global o terminal deve ter sido instalado a mais de x meses. Gerar um score de risco. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Onda 9: Telas para Operação de Crédito** | **Macro Requisito** |
| Insumos Informacionais |  | Não informado |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Onda 10: Oi Controle Sem**  **Fatura Online** | **Macro Requisito** |
| Insumos Informacionais | M4U | * Criação de webservice com a M4U para receber toda ativação de Oi Controle e Score de acordo com motores criados para CPF, Endereço (CEP principalmente), Telefone de Contato, telefone pre a ser migrado, data de nascimento. * Criar score de risco baseado no volume de recargas executadas pelo pre-pago antes de migrar para Controle. |
|  | Clear Sale | Webservice que retornará um score de risco do Oi Controle e uma observação do risco de fraude daquela venda |
|  | Chargeback OI Controle | * Criação de motor score de risco por CPF, Telefone,login, PDV, Telefone Ctto, e endereço de risco fraude. O telefone de contato, Login, PDV, CPF deverá buscar dos cadastrais do CRM do Oi Controle não vem no arquivo do ChargeBack." * Criar motor de score de risco para as informações digitadas no momento da venda como CPF, CEP, data de nascimento. Gerar o score de risco |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Onda 8: Oi Fibra Online** | **Macro Requisito** |
| Insumos Informacionais |  | Não informado |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Onda 11: Fixa R2 Offline** | **Macro Requisito** |
| Insumos Informacionais |  | Não informado |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Onda 12: Fixa R2 Online** | **Macro Requisito** |
| Insumos Informacionais |  | Não informado |

### Macro Requisitos – Programa 1 - Onda 2

Abaixo a relação de requisitos relaciondos a Onda 2 (Programa 1) do projeto RAID FMS, escopo do PRJ 25837:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **\*ID Requisito de Negócio** | **\*Descrição Requisito de Negócio** | **\*ID Regra de Negócio** | **\*Descrição Regra de Negócio** |
| RQN01 | Carga dos arquivos de vendas do SINN | RGN01 | Deverá ser criado um processo de carga da base de vendas de TV no sistema de prevenção a fraude RAID-FMS, que será disponiblizada de 2h em 2h pelo SINN. Esta interface já existe e disponibiliza o arquivo no servidor ftp://ftp01.telemar/fraude/sinn com nomenclatura: CONTRATOS\_DTH\_AI\_AAAAMMDDHHMMSS.txt |
| RQN01 | Carga dos arquivos de vendas do SINN | RGN02 | As cargas deverão ser realizadas de forma incremental, conforme disponibilização do arquivo citado no RGN01, utilizando como chave os campos NUMERO\_CONTRATO e NUMERO\_ORDEM\_SERVICO. |
| RQN02 | Carga dos arquivos Serasa | RGN04 | Deverá ser criado processo para carga dos arquivos do Serasa (PF e PJ). A carga será sob demanda e de forma full, apagando os registros anteriores, podendo ser agendada a data de subida em produção. Todos os campos campos contidos no arquivo deverão ser carregados na base e os registros anteriores serão substituidos pelos novos dados. |
| RQN03 | Criar processo para validação por % de match entre nome na base do Serasa (basona) e Arquivo de proposta de entrada do SINN. | RGN05 | A partir do CPF de entrada da proposta, deverá ser criado um um score de risco por % de match entre nome de entrada na proposta e nome na base do serasa (basona). Caso o match entre os 2 seja superior a X% será dado uma score que poderá derivar ou até mesmo negar a proposta com base no valor pontuado. |
| RQN04 | Carga dos arquivos NCOI | RGN06 | Deverá ser criado um processo de carga do arquivos NCOI, ao qual seja configurável as conexões de busca/armazenamento das fontes. A carga dos registros NCOI deverá ser diária e de forma incremental. |
| RQN05 | Carga dos arquivos JEC | RGN07 | Deverá ser criado um processo de carga do arquivos JEC, ao qual seja configurável as conexões de busca/armazenamento das fontes. A carga dos registros JEC deverá ser semanal e de forma incremental |
| RQN06 | Carga dos arquivos Transact | RGN08 | Deverá ser criado um processo de carga do arquivos Transact, ao qual seja configurável as conexões de busca/armazenamento das fontes. A carga dos registros deverá ser diária, iniciando após as 07:00, e de forma incremental, mantendo o histórico dos ultimos 180 dias. O arquivo está disponível no diretorio ftp ftp://ftp01.telemar/TRANSACT/Relatorios\_Transact/ com nomeclatura: extract\_propostas\_estrategia\_diario.txt **Os campos a serem carregados são**: t\_4192\_pcs\_days\_arrears t\_4193\_pcs\_amount\_arrears t\_4194\_pcs\_num\_lines\_arrears t\_3480\_datanascimento t\_3483\_id t\_3498\_dadosprincipais\_pf\_sexo t\_3519\_dadosprofissionais\_pf\_e t\_2885\_qtdepropant t\_3557\_endereco\_cliente\_lograd t\_3558\_endereco\_cliente\_aglome t\_3560\_endereco\_cliente\_comple t\_3561\_endereco\_cliente\_bairro t\_3562\_endereco\_cliente\_cidade t\_3563\_endereco\_cliente\_cep t\_3564\_endereco\_cliente\_uf t\_3811\_tipoid t\_2723\_diasatraso t\_2736\_quantidadelinhassolicit t\_3971\_pontovenda t\_209\_numproposta t\_215\_dataatualizacao t\_217\_dataproposta t\_4062\_negocio t\_4064\_numerostc t\_4122\_numlinhaativassolic t\_3745\_decisaofinal\_finalmerge t\_156\_ultimadecisaosistema T\_4538\_PCS\_DAYS\_ARREARS\_R2 T\_4540\_PCS\_AMOUNT\_ARREARS\_R2 T\_4604\_O002\_ID\_STATUS\_RF T\_4605\_O002\_STATUS\_REC\_FED\_\_ T\_4624\_O007\_FX\_RENDA\_ESTIMADA T\_4635\_O008\_FX\_REND\_DOM T\_5008\_O010CCO1\_SCORE T\_5022\_PLANOINCLUITV T\_5028\_FUNCOES\_FLAGINADTV T\_2722\_PORTABILIDADE t\_3550\_dadosprincipais\_contato T\_5088\_PCS\_NUM\_LINES\_ARREARS\_C T\_5087\_PCS\_AMOUNT\_ARREARS\_CONS T\_5089\_PCS\_DAYS\_ARREARS\_CONSOL T\_4602\_O001\_DT\_NASCTO T\_4603\_O002\_NOME\_MAE T\_4600\_O001\_NOME T\_4606\_O003\_TIPO\_END T\_4608\_O003\_LOGRADOURO T\_4609\_O003\_N\_MERO T\_4610\_O004\_COMPLEMENTO T\_4611\_O004\_BAIRRO T\_4612\_O005\_CIDADE T\_4613\_O005\_UF T\_4614\_O005\_CEP |
| RQN07 | Carga dos arquivos Cadastro Vendedores Oi Vende | RGN09 | Deverá ser criado um processo de carga do arquivos do cadastro de vendedores Oi Vende, ao qual seja configurável as conexões de busca/armazenamento das fontes. A carga dos registros deverá ser a cada 2 dias de forma full, apagando os registros anteriores e inserindo os novos. |
| RQN08 | Carga dos arquivos Planilhão BPO | RGN10 | Deverá ser criado um processo de carga do arquivos do Planilhão BPO, ao qual seja configurável as conexões de busca/armazenamento das fontes. A carga dos registros do BPO deverá ser diária e de forma incremental. |
| RQN09 | Criar motor de score de risco de fraude | RGN11 | Deverá ser desenvolvido um mecanismo para calcular o risco de fraude, para um conjunto de informações, baseado no historico de fraude. Os riscos deverão ser coletado com base nas entidades: CPF CEP Endereço completo UF Cidade Nome da Mae Faixa de idade Faixa Salaria Propostas Vendas Deverá haver uma configuração de peso para cada uma das entidades. |
| RQN10 | Criar integração webservice SIAF | RGN12 | O sistema de fraude deverá consultar o score externo através do WebService SIAF e o retorno do score externo será ponderado com uma variável, que ao final somara ao score interno, para agregar ao valor final de risco de fraude. |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN13 | Deverá ser criado um sistema front-end para tratamento das proposta processadas pelo sistema de fraude. Este front-end deverá possuir níveis de privilegios diferenciados, com base nos grupos, tais como: Adm Oi Adm Terceiros Analista  Operador Cada perfil deverá ter as suas limitações de acessos e a criação/alteração de perfil deverá ser configurável. |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN14 | O front-end deverá conter as seguintes informações para tratamento dos casos com base nas informações de  **Dados da Proposta**: Score SIAF: Contrato / OS: Status contrato recebido: Nome do cliente: Logradouro: Cidade / UF: Telefones informados: Tipo de contrato: Equipe de vendas: Vendedor: Data contrato: Data OS: Tipo / Status da OS: CPF / CNPJ: Bairro: CEP: Quantidade pontos: Canal de venda: Dados pagamento: |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN15 | O front-end deverá conter as seguintes informações para tratamento dos casos de **decisão da analise (workflow)**: Status em tratamento (Aguardando instalação, Instalado/Habilitado, Desistente ou cancelado):  Pendenciamento OS: (Sim/Não). Desmembrado (Sim/Não). Cliente desconhe (Móvel, Fixo, Banda Larga, OITV) Número TT Numero Móvel associado Decisão: (ver anexo o mapeamento dos motivos). Origem da decisão: (ver anexo o mapeamento dos motivos). Motivo da decisão: (ver anexo o mapeamento dos motivos). Motivo do bloqueio: (ver anexo o mapeamento dos motivos). Motivo analise após 24 horas: (ver anexo o mapeamento dos motivos). |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN16 | Deverá ser criado um workflow a cerca listbox status do tratamento. Quando as opções forem desistente ou cancelado, o caso será finalizado e será exibido uma mensagem informando que o caso foi finalizado e perguntado se deseja analisar nova proposta ou não. |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN17 | Deverá ser criado um workflow a cerca do listbox status do tratamento. Quando as opções forem Aguardando instalação ou Instalado/Habilitado, o operador deverá seguir com a analise e não haverá nenhuma ação no sistema. |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN18 | Quando for selecionado o listbox Decisão as ações deverão seguir, conforme anexo complentar (Tabela Decisões) e deverá haver uma area de texto para preenchimento da descritiva do tratamento, quando necessário. |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN19 | Deverá ser criado um workflow a cerca do listbox Decisão. As ações deverão seguir, conforme anexo complentar (Tabela Decisões) e deverá haver uma area de texto para preenchimento da descritiva do tratamento, quando necessário. |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN20 | Deverá ser criado um workflow sobre o campo Decisão com status = Pendente. Caso o operador clique no botão finalizar, o sistema deverá retornar a proposta para fila e aguardar X horas para o retorno da tratativa. |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN21 | Deverá ser feito um contador de tentativas de contatos, baseado na decisão, ao qual será utilizado para encerramento da proposta. Caso haja acima de X contatos e o scocre seja superior a Y, o operador deverá ser orientado via sistema que o proposta deverá ser cancelada. Caso o valor seja inferior a Y, o sistema deverá emitir uma alerta autorizando a liberação de instalação. |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN22 | O front-end deverá conter as informações de score que foi calculado para o cliente no momento do tratamento do caso e quais as regras ele pontuou. |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN23 | O front-end não deverá permitir que um operador selecione novos casos sem ter finalizado a tratativa (pendencia ou fechado totalmente). |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN24 | Deverá ser criado um workflow para o tratamento das propostas, baseado em risco de fraude, ordendando os scores de maiores para os menores riscos. |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN25 | O front-end deverá printar todas as informações de telefones de contatos daquele CPF, buscando as informações nas base de dados da Oi, tais como: Siebel, STC, SAC e 31 Global. |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN26 | Deverá haver no sitema o registro das tentativas de contato realizadas pelo operador. Com os campos: Telefone  Falou com? Observações: Contato realizado? (Sim/Não) |
| RQN11 | Criar front-end para tratamento das propostas/alarmes de risco de fraude | RGN27 | Caso o operador entre em contato com um dos contatos listado pelo sistema, deverá haver um botão para que o contato discado seja associado ao registro da tentativa. |
| RQN12 | Workflow de Propostas | RGN28 | Após x horas do momento da carga descrita no RQN01, caso o caso ainda não tenha sido tratado a proposta, ela será liberada para instalação e a proposta deverá ser fechada com status "liberado e não tratado", exceto quando esta carga for realizada após as 19:00 dos Sabados e Domingos e feriados o dia todo, ao qual o sistema deverá exibir no próximo dia útil as OS como primarias de acordo com seu score de risco. |
| RQN12 | Workflow de Propostas | RGN54 | Após x horas do momento da carga descrita no RQN01, caso o caso ainda não tenha sido tratado a proposta, ela será liberada para instalação e a proposta deverá ser fechada com status "liberado e não tratado", exceto quando esta carga for realizada após as 19:00 dos Sabados e Domingos e feriados o dia todo, ao qual o sistema deverá exibir no próximo dia útil as OS como primarias de acordo com seu score de risco. |
| RQN13 | Criar relatório gerencial | RGN29 | Deverá ser criado dentro do sistema um dashboard dinâmico contendo as informações de TMT(Tempo medio tratamento), Quantidade de tratamento por Operador (dia e hora), Media diaria, Media mensal, Quantidade de propostas por tipo de decisão (visão dia e mes), Quantidade de contrato únicos (hora e dia), Quantidade de contratos tratador (hora e dia). Este relatório somente poderá ser visualizado por um determindo perfil. |
| RQN14 | Validação/Crítica para CPF que estejam com status Obito no Serasa | RGN30 | Deverá ser criado um workflow no sistema para indicação de cancelamento de proposta para CPFs que estejam marcados com obito na basona do Serasa. Deverá ser emitido um alerta orientando o cancelamento sem trativa. |
| RQN15 | Validação/Crítica para PJ LTDA ou Microempreendor Individual | RGN31 | Deverá ser criado um workflow no sistema para indicação de cancelamento de proposta para CNPJs que se enquadrem como LTDA ou MEI (microempreendor) <3 meses de criação da empresa e após a X tentativa de contato, conforme RNG20, conforme registro da basona do Serasa. Deverá ser emitido um alerta orientando o cancelamento sem trativa. |
| RQN16 | Validação/Crítica para CPF Menores de Idade | RGN32 | Deverá ser criado um workflow no sistema para indicação de cancelamento de proposta para CPFs que tenham idades de nascimento <18 anos conforme registro da basona do Serasa. Deverá ser emitido um alerta orientando o cancelamento sem trativa. |
| RQN17 | Blacklist CPF e/ou CNPJ | RGN33 | Deverá haver no sistema uma blacklist para os CPFs e CNPJs. O sistema deverá consultar a blacklist, sobrepondo o motor de score e orientando o cancelamento da proposta. A lista deverá conter além da entidade principal outros dados, tais como Data inclusão, Data alteração e usuário solicitante. |
| RQN18 | Greylist CPF e/ou CNPJ | RGN34 | Deverá haver no sistema uma greylist para os CPFs e CNPJs. O sistema deverá consultar a greylist, sobrepondo o motor de score e orientando a derivação da proposta. |
| RQN19 | Criar relatório analitco | RGN35 | A ferramenta deverá possuir um cubo OLAP para gerar relatório dinâmico para demostrar os PDVs, Logins, CPFs, Endereços, CEPs, Telefone de contato ofensores de Propostas Negadas/Fraude/NCOI/JEC/FPD, além de demostrar o total de vendas e dia a dia. Devera ter a possibilidade de consolidar mensal. Estes atributos PDVs, Logins, CPFs, Endereços, CEPs, Telefone de contato deverá estar correlacionado com outras dimensões. Ex: Login buscar na tabela de logins do ECADOP, as dimensões desta tabelas. |
| RQN21 | Carga dos arquivos FPD | RGN40 | Deverá ser criado um processo de carga do arquivos FPD, ao qual seja configurável as conexões de busca/armazenamento das fontes. A carga dos registros FPD deverá ser mensal e de forma incremental |
| RQN22 | Carga dos arquivos SIAF | RGN41 | Deverá ser criado um processo de carga dos arquivos SIAF, ao qual seja configurável as conexões de busca/armazenamento das fontes. Será feito uma primeria carga full, e após a carga incremental diária seguindo as regras de inclusão, exclusão e alteraçaõ, conforme ET da ABrTelecom. A carga full será excecutada a cada 3 meses sobrepondo a base atual. |
| RQN23 | Greylist Telefone de contato | RGN42 | Deverá haver no sistema uma greylist para os Telefone. O sistema deverá consultar a greylist, sobrepondo o motor de score e orientando a derivação da proposta. A lista deverá conter além da entidade principal outros dados, tais como Data inclusão, Data alteração e usuário solicitante. |
| RQN24 | Greylist PDV | RGN43 | Deverá haver no sistema uma greylist para os PDV. O sistema deverá consultar a greylist, sobrepondo o motor de score e orientando a derivação da proposta. A lista deverá conter além da entidade principal outros dados, tais como Data inclusão, Data alteração e usuário solicitante. |
| RQN25 | Carga da base 31 Global | RGN44 | Deverá ser criado um processo de carga da base 31 Global. O processo será mensal de carga full, apagando os registros antigos. |
| RQN26 | Criar tela de consulta de propostas analisadas | RGN45 | O Sistema deverá possuir uma tela de consulta resumida de todos contratos (CPF/CNPJ, Contrato, Dt Tratamento, Dt de carga, fechamento, login, pdv e nome cliente). Deverá possuir um filtro/consulta que exibirar todas as informações dos contratos tratados (Todos os campos da tela inicial do sistema), utilizando como chave de consulta os atributos CPF/CNPJ, Contrato, Número da OS, Vendedor, PDV |
| RQN27 | Extrair informação de vendas | RGN46 | O sistema deverá possuir um mecanismo de extração de todos os contratos, tratados ou não tratados, por um determinado período de tempo, com todos os campos disponíveis no contrato. |
| RQN28 | White List CPF e/ou CNPJ | RGN47 | Deverá exitir no sistema uma Whitelist para os CPFs e CNPJs. O sistema deverá consultar a White List sobrepondo o motor de score e orientando a liberação da proposta. A lista deverá conter além da entidade principal outros dados, tais como Data inclusão, Data alteração e usuário solicitante. |
| RQN29 | Criar batimento de qualidade entre Cadastro x Propostas fechadas | RGN48 | Deverá ser criado um processo de batimento entre as propostas fechadas em D+1, cruzando a informação de número de contrato da propostas do SINN e Cadastro do SINN, para buscar informações de status que estão divergente entre fechamento do Sistema de Fraude e Status do cadastro do SINN. |
| RQN30 | Criar front-end para tratamento de qualidade de propostas tratadas | RGN49 | O front-end deverá conter as seguintes informações para tratamento dos casos com base nas informações de  **Dados da Proposta**: Score SIAF: Status CRM : Tipo de Produto: Contrato / OS: Status contrato recebido: Nome do cliente: Logradouro: Cidade / UF: Telefones informados: Tipo de contrato: Equipe de vendas: Vendedor: Data contrato: Data OS: Tipo / Status da OS: CPF / CNPJ: Bairro: CEP: Quantidade pontos: Canal de venda: Dados pagamento: |
| RQN30 | Criar front-end para tratamento de qualidade de propostas tratadas | RGN50 | O front-end deverá conter as seguintes informações para tratamento dos casos de **decisão da analise (workflow)**: Status em tratamento (Aguardando instalação, Instalado/Habilitado, Desistente ou cancelado):  Pendenciamento OS: (Sim/Não). Desmembrado (Sim/Não). Cliente desconhe (Móvel, Fixo, Banda Larga, OITV) Número TT Numero Móvel associado Decisão: (ver anexo o mapeamento dos motivos). Origem da decisão: (ver anexo o mapeamento dos motivos). Motivo da decisão: (ver anexo o mapeamento dos motivos). Motivo do bloqueio: (ver anexo o mapeamento dos motivos). Motivo analise após 24 horas: (ver anexo o mapeamento dos motivos). Falha de tratamento? SIM/NAO Desmembramento Pendente? SIM/NAO Caso esteja pendente, o processo voltar somente após 24 horas para reanalise.  Observação sobre a falha: |
| RQN30 | Criar front-end para tratamento de qualidade de propostas tratadas | RGN51 | Workflow front-end. Caso o status do fechamento da proposta seja bloqueado ou Cancelado e no CRM SINN o status seja <> de "Supeito de fraude" e "Desistente" ou "Proposta recusada", o contrato deverá ser direcionado para revisão e correção da divergência. |
| RQN31 | Greylist login | RGN52 | Deverá haver no sistema uma greylist para os LOGIN. O sistema deverá consultar a greylist, sobrepondo o motor de score e orientando a derivação da proposta. A lista deverá conter além da entidade principal outros dados, tais como Data inclusão, Data alteração e usuário solicitante. |
| RQN32 | Carga relatorio da BOV | RNG52 | Os relatorios de ativação/migração da BOV 105, 129, 36,254 e 128 deverão ser carregados no sistema FMS de forma incremental diário mantendo 12 meses de histórico. |
| RQN33 | Greylist CEP | RGN55 | Deverá haver no sistema uma greylist para os CEP. O sistema deverá consultar a greylist, sobrepondo o motor de score e orientando a derivação da proposta. A lista deverá conter além da entidade principal, outros dados, tais como Data inclusão, Data alteração e usuário solicitante. |
| RQN34 | Greylist endereço | RGN56 | Deverá haver no sistema uma greylist para os Endereço completo. O sistema deverá consultar a greylist, sobrepondo o motor de score e orientando a derivação da proposta. A lista deverá conter além da entidade principal, outros dados, tais como Data inclusão, Data alteração e usuário solicitante. |
| RQN35 | Carga de arquivos de cadastro e contrado do SINN | RGN59 | Deverá ser criado um processo de carga dos arquivos de Contratos e Cadastro do SINN |
| RQN36 | Controle de carga de arquivos | RGN60 | Deverá ser desenvolvido um painel de controle de carga, exibindo se as cargas foram executadas conforme o agendamento/periodicidade. Caso a carga não seja executado com sucesso, deverá ser disparado um alerta de falha de carga. |

## Macro Requisitos - Programa 2

Os macro requisitos do programa 2 serão elaborados na etapa de planejamento daquele programa e atualizados posteriormente neste documento.

## Roadmap dos Programas

### Roadmap do Programa 1 – Prevenção (Onda 2 – TV offline)

Para a Onda 2 – Programa 1, existe planejamento com data prevista de produção para fev.2018.

Importante destacar que as datas informadas abaixo se tratam de estimativa uma vez que, para o planejamento efetivo das demais ondas do programa 1, é necessária abertura de projeto, e definição de regras de negócio e critérios de aceitação por parte da Oi.



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atividade | Duração | Inicio | Fim |
| Projeto RAID FMS OI - Programa 1 |  |  |  |
| Onda 2: TV off line (Quick Wins - Motor de Fraude) | 87 days | 04/10/17 | 09/02/18 |
| Onda 3: Oi Total 2P + Fixa R1 2P | TBD | TBD | TBD |
| Ondas 4, 5 e 6: Oi Total 3P + Móvel Puro Online + Oi Total Online | TBD | TBD | TBD |
| Onda 7.1: Integração Bases de Dados (CRM) | TBD | TBD | TBD |
| Onda 7.2: Integração Bases de Dados (Faturamento) | TBD | TBD | TBD |
| Onda 9: Telas para Operação de Crédito | TBD | TBD | TBD |
| Onda 10: Oi Controle Sem Fatura Online | TBD | TBD | TBD |
| Onda 8: Oi Fibra Online | TBD | TBD | TBD |
| Onda 11: Fixa R2 Offline | TBD | TBD | TBD |
| Onda 12: Fixa R2 Online | TBD | TBD | TBD |

### Roadmap do Programa 2 – Detecção, Tráfego e Pós Tratamento

Importante destacar que as datas informadas abaixo se tratam de estimativa uma vez que, para o planejamento efetivo das demais ondas do programa 2, é necessária abertura de projeto, e definição de regras de negócio e critérios de aceitação por parte da Oi.



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atividades | Duração | Inicio | Fim |
| Projeto RAID FMS OI - Programa 2 |  |  |  |
| Ondas 13 e 14: Fraude LDI + Roaming internacional Near Real Time | TBD | TBD | TBD |
| Onda 15: Alarmes Externos | TBD | TBD | TBD |
| Onda 16 e 18: Carga + Motor Uso - Tráfego (Móvel, Fixa, VOD, VoIP, TV) | TBD | TBD | TBD |
| Onda 17: Motor Detecção - Tráfego | TBD | TBD | TBD |
| Onda 19: Recargas Pre-Pago | TBD | TBD | TBD |
| Onda 20: Criação de telas para operação (detecção de fraude Fixa R1, detecção de fraude Fixa R2, detecção de fraude TV, detecção de fraude Movel e Oi Total | TBD | TBD | TBD |
| Onda 21: Pós Tratamento da Fraude (Regras de Desbloqueio) | TBD | TBD | TBD |
| Onda 22: Pós Tratamento da Fraude (Integração Fat, Cob e Contest) | TBD | TBD | TBD |

# Capacitação dos Times Envolvidos (Oi) na solução RAID FMS

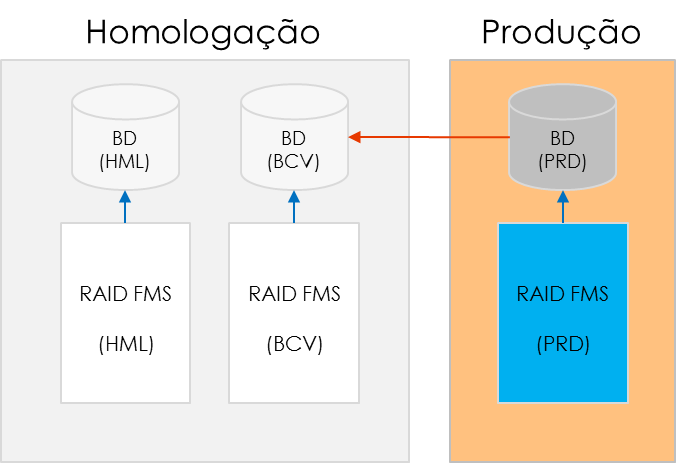
Durante a execução do projeto foram programadas sessões de treinamento na solução RAID FMS.

Os treinamentos ofertados requerem a definição prévia pelo time de Fraude/Oi sobre a audiência e áreas envolvidas, bem como a disponibilização de toda a infraestrutura necessária para a execução das atividades

Importante destacar que as datas informadas abaixo se tratam de estimativa uma vez que para o planejamento efetivo é necessária abertura de projeto, e definição de regras de negócio e critérios de aceitação por parte da Oi.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Capacitação** | **Duração** | **Data Início** | **Data Fim** | **Qtd participantes**  **(máximo)** |
| Projeto RAID FMS OI - Programa 1 |  |  |  |  |
| Treinamento - Conceitos Básicos - Teoria (FMS-01) | 8h | 18/10/17 | 18/10/17 | 10 |
| Treinamento Usuário (FMS-04) | 24h | 26/01/18 | 30/01/18 | 20 |
| Treinamento Administração Técnica (FMS-02) | 24h | 11/07/18 | 13/07/18 | 10 |
| Treinamento Administração Funcional (FMS-03) | 24h | 25/09/17 | 27/09/17 | 10 |
| Projeto RAID FMS OI - Programa 2 |  |  |  |  |
| Treinamento Help Desk (FMS-06) | 16h | 13/11/18 | 14/11/18 | 5 |
| Treinamento Help Desk (FMS-06) | 16h | 22/11/19 | 25/11/19 |  |
| Treinamento Administração Funcional (FMS-03) | 24h | 28/11/19 | 02/12/19 | 10 |
| Treinamento Administração Técnica (FMS-02) | 24h | 06/12/19 | 10/12/19 | 10 |
| Treinamento Usuário (FMS-04) | 16h | 13/12/19 | 16/12/19 | 20 |

# Ambiente BCV – Visão de Alto Nível



## Configuração

O ambiente de BCV estará disponível no servidor de homologação, sendo necessário para isso a configuração de 2 instâncias do RAID FMS no mesmo ambiente:

* 1 instância do RAID FMS Homologação + Banco de Dados (dados de homologação)
* 1 instância do RAID FMS BCV + Banco de Dados (réplica dos dados de produção)

## Endereço de Acesso – Portal

Deverão ser configuradas duas urls distintas no portal do RAID FMS de homologação, uma para acesso ao ambiente de homologação e uma para acesso ao ambiente de BCV.

## Atualização do Banco de Dados – BCV

Não contemplado para a Onda 2.

A ser atualzado futuramente, na etapa de planejamento das demais ondas.

# Estratégia de Entrega dos Dados para o RAID FMS

A definição sobre a estratégia de entregas dos dados para o RAID FMS será definido em tempo de desenho de solução (etapa: Análise) de cada onda, bem como os diretórios para recebimento dos arquivos para processamento.

## Recebimento de Arquivos

Para a Onda 2, os arquivos deverão ser entregues ao RAID FMS no diretório de processamento, conforme mapeamento a ser realizado em tempo de desenho de solução A lista abaixo considera as interfaces necessárias para a Onda 2 – TV Offline:

* Arquivos de vendas do SINN
* Arquivos de cadastro do SINN
* Arquivos Serasa (Pessoa Física e Jurídica)
* Arquivos NCOI
* Arquivos JEC
* Arquivos Transact
* Arquivos Cadastro Vendedores Oi Vende
* Planilhão BPO
* Arquivos FPD
* Arquivos SIAF
* Base 31 Global
* Relatorio da BOV

## Tabelas Stage

Não se aplica (Onda 2)

## Barramento SOA

Não se aplica (Onda 2)