



# תיק חפיפה לנציג NOC הונאות

מנהל מחלקה הונאות ו- NOC: דוד מסיקה





## תוכן עניינים

כניסה לתפקיד- הקדמה

טלפונים חשובים

מערכות עיקריות

תוכנית כניסה לתפקיד

מושגים בעולם הסלולר

תקלות



שלום \_\_\_\_\_,

אנו שמחים ומברכים אותך על הצטרפותך לחטיבת הטכנולוגיות של חברת WECOM

בתפקידך החדש- נציג NOC הונאות.

כחלק מתהליך הקליטה לחטיבה הוכן עבורך תיק קליטה, הכולל מידע ראשוני ומיפוי הנושאים הרלוונטיים בכניסה לתפקיד, יחד עם הגורמים האחראים לחפיפה בכל אחד מהנושאים.

בימים הקרובים יתואמו פגישות ההיכרות והחפיפה עם גורמים רלוונטיים בחברה לטובת כניסה אפקטיבית שלך לתפקיד.

מאחלים לך קליטה מהירה ומוצלחת

מהנהלת החברה



## רקע כללי חברת WECOM

WECOM הינה חברה סלולרית.

האסטרטגיה היא להיות חברה שפועלת לשוק הצעיר ודיגיטלית.

### הקידומת הינה 051

## בעלי תפקידים:

אסף עופר – מנכ"ל

אסף אביב – משנה למנכ"ל

אלי נתנאל ברומברג – סמנכ"ל שיווק

שמרית קציר- סמנכ"לית לקוחות

יעל דוד-טואף – סמנכ"לית טכנולוגיות

עופר בסן – סמנכ"ל כספים

דקלה חדד – סמנכ"לית משאבי אנוש

רון ואורי – ייעוץ משפטי

## תכנית כניסה לתפקיד

הכרות עם עובדי החברה וספקים, ממשקים עיקריים, היכרות 360

נושאי משנה	תוכן	גורמים רלוונטיים
מנהל ישיר	<ul style="list-style-type: none"><li>• היכרות אישית</li><li>• היכרות עם תהליכי עבודה</li><li>• ממשקים ועבודה משותפת</li></ul>	דוד מסיקה
סמנכ"לית טכנולוגיות	<ul style="list-style-type: none"><li>• היכרות אישית</li><li>• היכרות עם תהליכי העבודה</li><li>• חזון</li></ul>	יעל טואף דוד



נושאי משנה	תוכן	גורמים רלוונטיים
הונאות, אבטחת מידע מחקרי תקשורת ו-NOC	• נהלים, תקנים	דוד מסיקה
סמנכ"לית משאבי אנוש	תנאים, היכרות על החברה וכו'	דקלה חדד
הכרת ממשקים		דוד מסיקה, טארק וקובי אלימלך
		ליאת

מוקדים

מוקד	מיקום	פעילות	טלפון	VPN
מוקד באבקום	דלית אל כרמל	שירות ותמיכה סלולר		
מוקד דימונה	דימונה	מכירות סלולר גביה /בק אופיס		
מוקד גביה	פתח תקווה			
בק אופיס משווקים	דימונה	אקלר, ליז		
מוקד פון דו - חדש	ירושלים	מוקד שירות גביה ותמיכה טכנית		
מוקד קולטאקט	שלומי	מוקד מכירות		

## טלפונים חשובים – ספקים

חברה	איש קשר	מספר יצירת קשר
מרתון מוקד אואזיס בקרה	כללי מוקד	03-7212118
בילרן- בילינג	אלון	054-5638123
	עופר	054-6918666
ERICSSON	ERICSSON – כון שרון מנהל המוקד	054-4801960 054-4802703
	ERICSSON - בקה	732100398
CALLIP	CALLIP - כון	546200794
VOICNTER	בקה	522238758
DIALOGIC	בקה	549709111
תדיראן מרכזיות	מוקד כון	03-9262626 03-9262999

## מערכות עיקריות בחברה

מערכת	פירוט	ספק
אתר הבית	<a href="https://www.we4g.co.il/he/information/about">https://www.we4g.co.il/he/information/about</a>	BillRun
מערכת הבילינג	http://10.21.2.30/#/	BillRun
מערכת ה CRM	http://10.11.2.10/index.php?action=Login&module=Users	BillRun
אפליקציה ללקוחות		אינמג'
מערכת שיחות ו IVR של תדיראן כולל הקלטות		תדיראן
מערכת דוחות	Metabase	פנימי פיתוח דוחות
מערכת פיננסית SAP	מערכת בען	תמיכה של menahel4u
מערכת ניהול מוקד דגיטלי	<a href="https://www.commbbox.io/he">/https://www.commbbox.io/he</a>	CommBox
מערכת התאמת כ"א של CG		ספק קרדיט כארד
מערכת לצרכי התחשבות	<a href="https://xfone.springboardasa.com/login.php">https://xfone.springboardasa.com/login.php</a>	
מערכת ידע	<u>קישור למנהלת :</u>	

מכרת	פירוט	ספק
	<a href="#">weKnow &lt; Log In</a>	
מכרות הנדסיות	מכרות של אריקסון , VERAZ , collap וכו	
פורטל משרד התקשורת פניות	פורטל גופים מפוקחים   משרד התקשורת (force.com) מדובר בממשק של משרד התקשורת, שמתקבלות דרכו פניות לקוחות. אנו צריכים לענות להם תוך 2 ימ"י עסקיים וזה קריטי שזה יעבוד אצלנו.	
מכרת התחשבות	<a href="https://xfone.springboardasa.com/login.php">https://xfone.springboardasa.com/login.php</a>	

## פתיחת קריאה לתקלה טכנית:

מצ"ב נוהל פתיחת קריאה שנשלח ע"י הספק:

פתיחת קריאה יכולה להתבצע בשתי דרכים:

1. באמצעות שליחת מייל לכתובת [support@mytnet.co.il](mailto:support@mytnet.co.il)
2. דרך האתר <https://mytnet.co.il>

חשוב שהמשתמש קצה יכתוב את הטלפון שלו לחזרה.

לאחר פתיחת הקריאה המשתמש יקבל מייל חוזר עם מספר הקריאה ונציג יצור אתו קשר לטיפול בתקלה.

המספר הראשי של התמיכה בישראל: 072-272-2772

שעות המענה הרגילות: בימים א'-ה' בין 8:00-18:00

ה- SLA לתמיכה הינו:

- מענה טלפוני – מידי, במקרה של איפוס סיסמא למשתמש מענה טלפוני מידי וטיפול מידי.
- תקלה משביתה – מענה טלפוני 24/7: תחילת טיפול עד 4 שעות ממועד שבו הודיע המזמין על הצורך בתיקון.

בנוסף, בפתיחת הקריאה הראשונה המשתמש יקבל מייל חוזר עם הזמנה ליצירת סיסמה עבור כניסה לפורטל הקריאות: <https://support.mytnet.co.il>



## פעילות החטיבה הטכנולוגית :

### ייעוד : "החטיבה אחראית לזמינות, רציפות ותפקוד תקין של כלל התשתיות הטכנולוגיות להבטחת רציפות הפעילות העסקית של החברה"

- לקיחת אחריות וסגירת מעגל שוטף בניהול התפעול השוטף של המערכות הטכנולוגיות באופן יעיל וזול
- יצירת סטנדרטיזציה במתן שירות אחיד ומקצועי לגורמים שונים בנושאי טכנולוגיות
- ניטור ייזום של תקלות לפני "שהלקוח ירגיש" וצמצום "הנזק" לחברה
- מעקב ובקרה אחר המדידה השוטפת
- בקרה על של חוזי שירות של ספקים (SLA)
- שיקוף ותקשור בשפה אחידה
- אחריות על שמירת שביעות רצון הלקוחות בחברה (שיווק, לקוחות, הנהלה, משפטי, כספים, משאבי אנוש, טכנולוגיה)

## הגדרת תפקיד

- ניטור וניהול אירועים חשודים וטיפול בתקלות בזמן אמת
- ניטור וניהול פעילות הונאתית בזמן אמת
- השגחה על השרתים מסביב לשעון
- פניה והפעלת הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בזמן התקלה
- מתן שירות טלפוני לממשקי העבודה השונים
- פיתוח דוחות והכרת הכלים
- מתן מענה בחירום למשטרת ישראל
- בניית תהליכי ניטור לתפעול ייזום של התקלות





## מערכות וממשקים

- ZABBIX
- GRAFANA
- מערכות מרת"מ + דוחות
- מסיקה (הפקת נתונים עבור משטרת ישראל)
- CRM
- BLACK LIST
- ALERTS (התראות הונאה למייל)
- מערכת הונאה (בהמשך)
- NPG (בדיקות ניידות ידניות) - פעילות מרת"מ
- DSE (שינוי/ בדיקות מפעיל) - פעילות מרת"מ

## תקלות אפשריות

### אבדן גניבה

קיים רציונל לשליחת התראה למחלקת הונאות בעת דיווח על אובדן וגניבה בחו"ל לצורך מניעת הונאות וקבלת סכומי ענק בגין כך

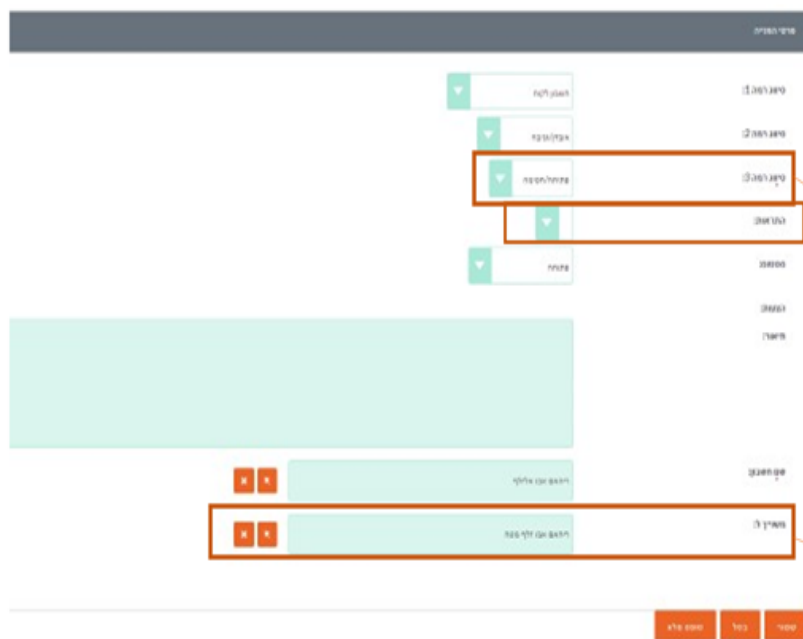
### פתיחת פנייה עבור אובדן וגניבה

קיים רציונל להוסיף סיווגים נוספים לצורך מניעת הונאות בחו"ל מצרפת פנייה של מצב נוכחי הפניה הזו תהיה מיעודת ללקוח שאבד את המכשיר שלו בארץ.

ולכן נצטרך להוסיף עוד סיווגים

The screenshot shows a web form titled "דיווח הונאה" (Report Theft) in a dark header. The form is divided into two main sections. The top section contains a vertical list of dropdown menus with green arrow icons, labeled from top to bottom: "סוג רכוש" (Type of Property), "סוג רכוש 2" (Type of Property 2), "סוג רכוש 3" (Type of Property 3), "הנא להגיש" (Please Submit), "הנא להגיש" (Please Submit), and "פנייה" (Request). Below these is a large, empty light blue rectangular box. The bottom section contains two input fields, each preceded by a small orange square icon with a white 'x'. The first field is labeled "הנא להגיש" (Please Submit) and the second is labeled "הנא להגיש" (Please Submit). At the bottom right of the form, there are three orange buttons labeled "המשטרה" (Police), "הבטחה" (Security), and "הנא להגיש" (Please Submit).

## אובדן וגניבה בחו"ל



היום הגיעו להחלטה שלקוח אשר יוצר איתנו קשר ומצהיר על אובדן וגניבה בחו"ל נפתח סיווג נוסף - כדי שנוכל למנוע הונאה בחו"ל

סיווג רמה 3 - אובדן גניבה בארץ/אובדן גניבה בחו"ל

התראות - האם קיימת אפשרות בעת פתיחת פניה שזה יגיע למיל של מחלקת הונאות

משיך ל - להוסיף מחלקת הונאות (והאם ניתן לעשות שהפניה האוטומטית תשתיר אליו)

## תקלה במערכת כניסת כרטיסים

בעת תקלה במערכת הפקת הכרטיסים, יש לבדוק על כמה כרטיסים על מנת לוודא שלא מדובר בתקלה רוחבית, אלא נקודתית. בנוסף, אצל דוד מסיקה ניתן לראות לוגים או בשרת בחדר השרתים.

## מתודולוגיה ושיטת עבודה:

1. השתתפות בפגישות צוות
2. חיבור לשטח ע"י במוקדים/משווקים
3. פ"ע שבועי מול הספק כולל עמידה בתוכנית החפיפה
4. תיעוד מסודר באתר החטיבה ב SP

### **מדדי הצלחה בתפקיד ?**

1. תוכנית מסודרת של טיפול בתקלות
2. פיתוח עצמי במערכת ומתן שירות
3. תפעול עצמאי של הבילינג
4. ה מתודולוגיה מסודרת מול הספק – עבודה ב JIRA
5. עבודה בשיתוף פעולה עם הממשקים
6. תחקור ולמידה

### **נושאים שיש לעדכן אותי באופן אישי :**

1. אירועים בעדיפות גבוהה
2. בלת"מ -כל דרישה חדשה דחופה לביצוע
3. פעילות הונאתית חשודה ברמת סיכון גבוהה
4. הסבר על אופן טיפול בתקלה קריטית : מהות התקלה + תחקירי למידה ומסקנות לתקלות כולל עדכון תרחישים
5. עדכוני סטטוס תקלות ואירועים

### **עקרונות עבודה בחטיבת הטכנולוגית:**

1. שקיפות
2. ישירות – הדלת תמיד פתוחה
3. עבודה מטריציונית
4. עבודה לפי מתודולוגיה
5. עבודה לפי יעדים ולו"ז
6. דיווח שוטף לפי השגרות
7. להוביל לחשיבה אחרת – אין פרות קדושות – להטיל ספק ולבדוק רלוונטיות לטכנולוגיה העכשווית
8. למידה מטעויות, לקיחת אחריות ושיפור תמידי



שגרות קבועות: לקבוע יחד

שגרות קבועות וציפיות				
הערות	תדירות	אחריות	מטרה	
	חודשי	מנהל ישיר	<ul style="list-style-type: none"><li>סטאטוס על תקלות ואירועים פיתוח מקצועי</li></ul>	פ"ע שוטף מול מנהל ישיר
	חודשי	מנהל ישיר	<ul style="list-style-type: none"><li>סטטוס התקדמות ניהול סיכונים תיאום ציפיות מעקב ובקרה אחר תוכנית עבודה</li></ul>	
	שוטף	מנהל ישיר	<ul style="list-style-type: none"><li>עדכונים צוותים הפקת לקחים הצפת דילמות</li></ul>	ישיבת צוות חטיבה טכנולוגית

## תוכנית חפיפה לנציג NOC הונאות

נושא/ שלב	פירוט נושא וסוג חפיפה	באחריות	יעד/ משך השלב	מדד: מה הציפיה שהעובד ידע? מה הציפיה שהעובד יבצע?	מבקר התהליך	בוצע
למידת מערכות וממשקים		העובד		תיעוד של תהליכי עבודה, מערכות וכו	דוד מסיקה	
הערת הרגולציות בעולם הסלולר	תיעוד, מוקדים, משפטי			הכרת הרגולציות	דוד מסיקה	
הכרת הדוחות השבועיים	דוח חריגים שבועי	העובד		רשימת דוחות מסודרת כולל תיעוד- מטרת הדו"ח, מקור, תדירות לפי טמפלט	דוד מסיקה	
הכרת תוכנית העבודה והתיעדוף			חודש		דוד מסיקה	
למידת הפעילות השוטפת			חודש		דוד מסיקה	
					דוד מסיקה	
					דוד מסיקה	

## מונחים עיקריים בעולם הסלולר

מושג	תיאור
רישיון כללי למתן שירותי רט"ן (רדיו טלפון נייד)	רישיון הניתן ע"י משרד התקשורת להפעיל רשת סלולרית (MNO – Mobile Network Operator). לדוגמה: מרתון, סלקום, גולן, פרטנר, הוט מובייל, פלאפון.
רישיון רדיו טלפון נייד ברשת אחרת	רישיון הניתן ע"י משרד התקשורת להפעיל רשת סלולרית וירטואלית, ללא רשת רדיו פיזית – MVNO (Mobile Virtual Network Operator) לדוגמה: רמי לוי, סלקט.
מב"ל	מפעיל בינלאומי לשיחות חו"ל כגון: אקספון, 014 וכו'
רישיון כללי אחוד	רישיון כללי אשר מאחד בתוכו מספר רישיונות כלליים כדוגמת: רישיון רדיו טלפון נייד ברשת אחרת, רישיון כללי למתן שירותי בזק בין-לאומיים (רישיון מב"ל) וכו'
מפ"א	מפעיל פנים ארצי – מפעיל ארצי לתשתיות וטלפונים. לדוגמה: בזק, הוט.
VOIP	Voice Over IP – שיטה להעברת תקשורת דיבור מעל האינטרנט (רוכב על הנתונים).
IP Network	רשת נתונים העושה שימוש בפרוטוקול ניתוב/העברת הודעות IPV4 (גרסה 4) או IPV6 (גרסה 6).
OTT	Over The TOP – אספקת שירותים (בד"כ שירותי תוכן) מעל רשתות שונות ללא תלות ברשת. לדוגמה: נטפליקס.
2G/3G/4G/5G	דור 2/דור 3/דור 4/דור 5 בהתאמה.
Roaming / נדידה	קיימות 2 סוגי מעברים לרשתות סלולר אחרות אשר נקראים נדידה / Roaming. נדידה פנים ארצית – National Roaming, נדידה בתוך אותה מדינה לקבלת שירות מרשת אחרת, לדוגמה נדידה על ידי מנוי מרתון לרשת דור 3 של CMG לקבלת שירות. נדידה לחו"ל – Roaming, נדידה בעת נסיעה לחו"ל וקבלת שירות סלולרי בחו"ל. נדידה לחו"ל יכולה להיות מאפשרת / חסומה בהתאם להגדרות הרשת והמנוי.
eSIM / SIM	Subscriber Identity Module - מודול זיהוי המנוי. מעגל מודפס קטן המכיל את כל המידע לזיהוי חד ערכי של המנוי אל מול הרשת הסלולרית. eSIM - embedded-SIM - מודול זיהוי המשולב אינטגרלית במכשיר.
IMSI	International Mobile Subscriber Identity. זהות חד ערכית של המנוי בכל העולם. זהות רגישה ומוסתרת אשר נשמרת ב SIM ונעשה בה שימוש לעיתים נדירות בעיקר לצרכי אימות ראשוני. מספר בין 15 ספרות הכולל את זיהוי המדינה, הרשת, וזהות המנוי.
IMEI	International Mobile Equipment Identity. מספר הזיהוי של סוג הציוד הנייד (המכשיר הנייד עצמו).
MSISDN	Mobile Station Integrated Services Digital Network.

מושג	תיאור
	מספר הטלפון החד ערכי של המנוי בכל העולם, המדינה, הרשת, וזהות המנוי, לדוגמה מנוי בישראל: +972-5X-NNNNNNN.
OSS	Operation Support System – מערכת המאפשרת את התפעול והניטור של רשת התקשורת. לעיתים משתמשים במושג O&M (Operation & Maintenance – תפעול ותחזוקה).
NOC	Network Operation Center – מרכז השליטה והבקרה של הרשת ובו מנוטרת הרשת בין השאר באמצעות מערכות ה-OSS. המרכז מאויש 365 ימים בשנה, 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה. נציגי המוקד מנטרים ומנהלים כל אירוע חשוד ומטפלים בתקלות בזמן אמת.
HLR	Home Location Register – בסיס נתונים של מידע המשתמשים ברשתות סלולריות בדורות הראשונים (דור 2 ודור 3), כיום הגישה לבסיס הנתונים האחד בדורות אלו. בסיס נתוני המנויים במערכת ההנדסית. בסיס מידע זה מכיל את נתוני המנוי ותכונותיו השונות. כמו כן הוא מכיל את מיקום המנוי ברגע נתון, תחת איזה מתג הוא מתארח, לצורך ניתוב השרות למתג המתאים עבור קבלת שיחות ומסרונים.
HSS	Home Subscriber Server – הגישה לבסיס הנתונים האחד אשר משמש גם את דור 4 ודור 5.
CUDB	Centralized User Database. בסיס נתונים אחוד חדיש יותר אשר משמש את כלל הדורות.
MSC	Mobile Switching Center – מתג הדיבור לשיחות סלולר בדור 2 ובדור 3.
IMS	IP Multimedia Subsystem or IP Multimedia Core Network Subsystem (IMS) מתג המולטימדיה (דיבור בין השאר) ברשתות קוויות וברשתות סלולר בדור 4 ובדור 5.
VoLTE	Voice Over LTE. שם כולל להעברת דיבור מעל רשת דור 4, אשר נעשה בין השאר על ידי מתג ה-IMS. הטכנולוגיה מאפשרת לבצע שיחות קוליות על גבי רשת - LTE דור 4 במקום השימוש הרגיל ברשת דור 3 מעניקה חווית דיבור גבוהה עם איכות שיחה HD והקמת שיחה מהירה. האפשרות להשתמש ב VoLTE קיימת במכשירים תומכים והינה ללא עלות.
IMDB	IMDB – בסיס הנתונים של המנויים של הנדסה RT (Real Time – זמן אמת). מסרון.
SMS SMSC	השירות ניתן על ידי שרת למסרונים אשר נקרא SMSC.
MMS MMSC	MMS - שירות הודעות מולטימדיה עשירות שבהן אפשר לשלב טקסט, אנימציה, תמונות, צלילים וסרטוני וידאו (במכשירים תומכים).



מושג	תיאור
	השירות ניתן על ידי שרת מולטימדיה אשר נקרא MMSC.
P-GW GGSN	Packet Gateway - P-GW. נקודת חיבור הנתונים מהרשת הסלולרית לרשת האינטרנט. בדור 2 ובדור 3 החיבור לאינטרנט נעשה דרך GGSN ( gateway support node ).
S-GW SGSN	Serving Gateway – S-GW. נקודת החיבור של המנוי מרשת הרדיו לרשת הליבה. בדור 2 ובדור 3 החיבור נעשה דרך ה - Serving GPRS – SGSN Support Node.
MME	Mobility Management Entity האלמנט אשר מנהל את ניידות המנוי הסלולרי בדור 4 בלבד.
PCRF	PCRF (Policy and Charging Rules Function) אלמנט הנדסי שמנהל את המדיניות של איכות השירות למנוי הסלולרי (QOS).
IN	Intelligent Network שירותי רשת חכמה המאפשר שירותי דיבור מתקדמים / חכמים. לדוגמה: העברת שיחה למוקד עירוני על פי איזור המנוי.
VM	Voice Mail תא קולי להשארת הודעות.
SS#7	פרוטוקול איתותים בין רשתות תקשורת.
Signaling ) STP (Transfer Point	רכיב זה משמש לחיבור איתותי #7 בין מכלולי המערכת לבין עצמם וכן לרשתות אחרות - נייחות, רט"ן ומב"ל. כמו כן מכיל רכיב זה את בסיס הנתונים לצורך ניידות המספרים. בסיס נתונים זה כולל את כל המספרים שניידו בין כלל מפעלי התקשורת בישראל ומאפשר ניתוב ישיר של שיחות למספרים אלה.
AAA RADIUS	Authentication, Authorization, and Accounting – שירותי אימות מנוי, הרשאות והתחשבות מול המנויים. השירות ניתן על ידי פרוטוקול אשר נקרא RADIUS: Remote Authentication Dial-In User Service.
OTA	Over The Air שירות אשר מעביר מידע למכשיר הנייד בצורה אלחוטית על בסיס רשת הסלולר, לדוגמה העברת מידע הנדסי על רשתות מותרות ואסורות בנדידה לחו"ל במדינה מסוימת.
FOTA	Firmware-Over-The-Air העברת עדכון לתוכנת הקושחה של המכשיר הסלולרי בצורה אלחוטית על בסיס הרשת הסלולרית או שירותי ה WiFi.
תהליך ניוד	הפעלת בקשה לניוד קו סלולר/ לחברה, קיים תהליך ניוד שמופעל אוטומטי יש מוקד מרת"מ שמטפל בתקלות ניוד ניידות מספרים היא היכולת של בעלי טלפונים להחליף את ספק הטלפון שלהם בלי צורך להחליף גם את מספר הטלפון שלהם.

מושג	תיאור
מרת"מ	מרכז תיאום משותף לטיפול בבקשות נידוד, אצלנו המוקד באחריות חברת אואזיס
זמן אוויר	כינוי לזמן שנמדד מרגע תחילת השיחה מהטלפון הסלולרי ועד לרגע שבו השיחה מסתיימת. מכיוון שכל התקשורת שמבצע הטלפון הסלולרי עוברת "דרך האוויר", נקרא הזמן הזה "זמן אוויר".
פעולות על מנוי סלולרי	ניתן לבצע פעולות על מנוי סלולרי מול המתגים: אקטיבציה (הגדרת מנוי חדש ברשת), חסימה, הקפאה, הוספת שירותים כגון שיחות 1900, 1800, נידוד וכו'.
אקטיבציה של סים פעולות על מנוי סלולרי	כאשר המוצר הינו קו טלפון סלולרי נדרש שללקוח יהיה סים. לאחר שללקוח קיים סים ויש את המספר נדרשת פעילות שנקראת אקטיבציה = פעילות זאת מקשרת בין מספר הסים לבין מספר הקו – רק לאחר שהיא נעשית הלקוח מחובר ברשת ויכול לדבר/לגלוש/לסמס. ניתן לבצע פעולות על מנוי סלולרי מול המתגים: אקטיבציה, חסימה, הקפאה, הוספת שירותים כגון שיחות 1900, 1800, נידוד וכו'.
BSS	Business Support Systems – חבילת מערכות / תוכנות התומכות בצד העסקי של שירותי התקשורת.
מערכת ה CRM	מערכת לניהול הקשר עם הלקוח – פרטי לקוח, פניות ללקוח, מציגה את השימושים מנוי הלקוח וכו'.
מערכת בילינג מערכת ה CRM	מערכת החיוב במרכזית בחברה עבור הלקוחות, המערכת מנהלת את תמחור החבילות, מחשבת את התמחור החודשי כולל חיובי צריכה ומפיקה חשבונית וחיוב תשלום ללקוח, כולל ניהול יתרת לקוח וחובות מערכת לניהול הקשר עם הלקוח – פרטי לקוח, פניות ללקוח, מציגה את השימושים מנוי הלקוח וכו'.
סוגי חיובי בילינג מערכת בילינג	<u>חיוב שירותים באופן הבא :</u> חיוב חודשי קבוע (RC) – מחיר חבילה חודשי חיוב ע"פ צריכה (UC) – חיובים לפי שימוש כגון : שימוש מעבר לחבילה וכו' חיוב חד פעמי (OC) – חיובים של רכישת SIM וכו' מערכת החיוב במרכזית בחברה עבור הלקוחות, המערכת מנהלת את תמחור החבילות, מחשבת את התמחור החודשי כולל חיובי צריכה ומפיקה חשבונית וחיוב תשלום ללקוח, כולל ניהול יתרת לקוח וחובות.
PrePaid (PP)	לקוח אשר טוען כסף מראש למנוי לטובת שימוש. לחברה אין את פרטי הלקוח למעט מספר הטלפון המקבל שירות.

מושג	תיאור
	החייב נעשה על ידי מערכת בילינג בזמן אמת מיד עם ביצוע השימוש על ידי הלקוח (Real Time Billing)
קטלוג שירותים סוגי חיובי בילינג	קטלוג השירותים הנמכרים בחברה מנוהל בבילינג ומשוקף למערכות – שירות בודד או כחבילה, המחיר מנוהל בקטלוג וכל תהליכי BPM לאקטיבציה של המוצר. <u>חיוב שירותים באופן הבא</u> : חיוב חודשי קבוע (RC) – מחיר חבילה חודשי חיוב ע"פ צריכה (UC) – חיובים לפי שימוש כגון: שימוש מעבר לחבילה וכו' חיוב חד פעמי (OC) – חיובים של רכישת SIM וכו'
ACCOUNT – לקוח קטלוג שירותים	היישום המרכזי של הלקוח, ללקוח יכולים להיות מס' מנויים קטלוג השירותים הנמכרים בחברה מנוהל בבילינג ומשוקף למערכות – שירות בודד או כחבילה, המחיר מנוהל בקטלוג וכל תהליכי BPM לאקטיבציה של המוצר.
מנוי ACCOUNT – לקוח	מנוי הינו השירות הסלולרי ולכל מנוי קיים מזהה חד-ערכי של מס' הקו המנוי מוגדר במתגים ההנדסיים לקבלת שירות היישום המרכזי של הלקוח, ללקוח יכולים להיות מס' מנויים
ישות משלמת מנוי	האמצעי התשלום של הלקוח לחיוב עבור השירותים של המנויים שלו לקוח מקושר לישות משלמת שמגדירה את אמצעי התשלום המשמש לתשלום השוטף עבור המוצרים/שירותים שהלקוח רכש – סוגי אמצעי תשלום הינם: <b>הוראת קבע</b> – יש לבדוק תקינות חשבון לסניף ובנק, בדיקת חשבונות מוגבלים, טופס אוטומטי לאישור הו"ק מול הבנקים – קישור לבילינג <b>כרטיס אשראי</b> – תמיכה בתקן PCI, תקינות כרטיס אשראי, קבלת אישור לפי מסופים שונים וחברת הסליקה (תמיכה מהבילינג) <b>תשלום מראש – prepaid</b> – חבילות סלולר וכרטיסי חיוב נמכרים גם בתשלום מראש. במקרה זה בדרך כלל הלקוח לא מזהה, אלא באמצעות זיהוי המוצר (מספר טלפון, מספר סים). ישנם במערכת תהליכים מיוחדים לתשלום נוסף עבור לקוחות PREPAID. מנוי הינו השירות הסלולרי ולכל מנוי קיים מזהה חד-ערכי של מס' הקו המנוי מוגדר במתגים ההנדסיים לקבלת שירות.
תקן PCI ישות משלמת	תקן לאבטחת כרטיסי אשראי, מי שמיישם את התקן אצלנו חברת CG, מס כרטיס האשראי לא נשמר במערכות אלא רק הטוקן. האמצעי התשלום של הלקוח לחיוב עבור השירותים של המנויים שלו

מושג	תיאור
שירות 1900 שירותי פרמיום	מספר לשירות פרמיום, העלות חלה על המתקשר, בד"כ העלות הינה בתוספת תשלום נכבדת. שירותי פרמיום הם שירותי מידע, בידור, ייעוץ, השתתפות בהגרלות וכו' שהתשלום עבורם מתבצע באמצעות חשבון הטלפון או הנייד. שירותים אלה מסופקים כיום לצרכנים במגוון שיטות: באמצעות מספרים בינלאומיים, שירותי כוכבית (כדוגמת כוכבית 22) וכן בקידומות כמו 1-900.
שירותי 1800	שירות חיג חנם למתקשרים אל העסק – החיוב חל על המספר אליו מתקשרים ולא על ידי מי שמחייג (כמו בשיחה רגילה).
שירות 1700	שרות מספור לחיג לעסק או ארגון. העלות מתחלקת בין העסק לבין המתקשר.
שירותי כוכבית ו 4 ספרות	שירות עסקי. לכל מספר יש מספר צל – הלקוח מחייג מספר מקוצר בן 4 ספרות אך המתג מפנה למספר רגיל (למספר הצל).
קש"ג	קישור גומלין – כלומר קישור הדדי בין שתי רשתות/ שני מפעילים. המפעיל שממנו יוצאת השיחה משלם דמי קש"ג למפעיל בו נמצא המנוי אשר מקבל את השיחה בהתאם לתקנות משרד התקשורת עבור כל דקת שיחה. תשלום דמי הקש"ג לרשת סלולר המקבלת את השיחה גבוה מתשלום דמי הקש"ג לרשת טלפון קווית המקבלת את השיחה.
Routing DID	הכוונה למספרים ישראליים שאנחנו מקצים לתושבי חוץ כדי שיקבלו שיחות מקומיות מישראל במחיר מקומי ואנחנו "מקפיצים" להם את השיחה למספר חו"ל.
ACD CLI	(ID Caller) מספר הטלפון של המחייג (שיחה מזוהה).
CLI CTI	(Computer Telephone Integration) מערכת ניתוב חכמה המקשרת בין הטלפון למחשב. – אצלנו מערכת של תדיראן לניתוב וניהול השיחות במוקדים כולל זיהוי המנוי.
Mediation	תהליך קליטת רשומת שיחה/ DATA
SOC	Security Operating Center שירותי SIEM SOC הם למעשה Security Operations Center, פתרון אבטחה המשלב תהליכים שונים של מערכות טכנולוגיה שמאתרות אירועים חשודים במערכות, תוך זיהוי פרצות אבטחה ותגובה בזמן אמת. המערכת פועלת בצורה שבה היא אוספת נתונים ממקורות שונים כמו שרתים ותעבורות רשת ומבצעת תיאום נתונים כמו זליגת מידע או הצפנת מידע באופן שאיננו לגיטימי. כך מתאפשר פיקוח וזיהוי של דפוסי פעולה במערכות הארגון ושל המשתמשים.