

## Apresentação

**Conferências manuais dificultam a identificação de desvios e podem** As telecomunicações vêm ganhando um papel cada vez maior no dia-a-dia das empresas. A comunicação através de telefonia fixa, móvel ou pela internet torna-se peça chave em muitas organizações. Esta necessidade crescente implica, muitas vezes, no aumento de custos e, conseqüentemente surge a necessidade de controle dos mesmos.

**demandar bastante tempo.** Neste controle, muitas vezes o serviço de conferência dos valores cobrados é realizado manualmente o que dificulta a identificação dos desvios que possam existir. Desta forma, é desejável a automatização dos processos envolvidos, tais como controle de empréstimos de aparelhos, rateio de faturas, verificação dos valores cobrados estão de acordo com os valores que constam nos contratos. Por fim, é necessário realizar um rateio dos gastos gerados por todos os serviços de telefonia a cada unidade organizacional.

O Sistema de Gestão de Serviços de Telefonia foi criado para proporcionar uma eficiente gestão dos serviços de telefonia das empresas, tanto em telefonia fixa, móvel e acesso internet.

## Visão Geral

O SISFONE é um sistema de informação WEB que, de forma ágil e confiável, permite o gerenciamento dos serviços de telefonia prestados pelas operadoras de telecomunicações em empresas que utilizam estes serviços.

O desenvolvimento do SISFONE foi baseado na metodologia *Telecom Expense Management* (TEM) que é utilizada para gerenciamento dos gastos, processos e recursos de Telecomunicações.

## Principais Atores

**Administrador Geral** Usuário de uso exclusivo do SISFONE, responsável pela criação e liberação de uso do sistema para empresas clientes.

**Empresa** Pessoa jurídica ou Pessoa física devidamente registrada como Empresa Cliente do sistema pelo Administrador Geral.

**Administrador da Empresa** Usuários da Empresa designados para ser o administrador da empresa no sistema.

**Gestor do Centro de Custo** Usuário com permissão para consultar as informações de gastos gerados pelos Centros de Custos que foram designados para seu acompanhamento e gestão.

**Usuário Comum** Usuário com permissão para consultar apenas as informações referentes aos ativos que estão sob sua responsabilidade.

## SEGURANÇA E ACESSO

### Cadastramento das Empresas Clientes

O administrador geral libera e configura o acesso ao SISFONE para as empresas clientes.

### Cadastramento dos Perfis de Acesso

Embora o próprio usuário administrador da empresa possa criar e gerir os perfis de acesso. O sistema cria automaticamente alguns perfis para a empresa: perfil 1, com livre acesso a todas as informações do sistema, bem como às funcionalidades do sistema; perfil 2, com permissão para gerar relatórios das informações de sua unidade/centro de custo; perfil 3, com permissão para gerar relatórios referentes à matrícula do usuário que acessa o sistema.

## Cadastros e Tabelas de Apoio

### Cadastros

O sistema têm várias funcionalidades cadastrais e de tabelas de apoio que são fundamentais para a operacionalização e gestão do sistema.

É possível cadastrar Unidades e Centros de custo; Usuários (Funcionários); Operadoras; Marcas de Celular; Modelos de Aparelhos Celulares; Aparelhos Celulares; Sim Card; Centrais Telefônicas; Ativos (Linhas de Telefones Fixos, Móveis e Internet); Comodatos de Usuários ou Centros de Custo; Serviços; Contratos, Aditivos e Serviços Contratados; Grupos de Tarifas e Tarifas para cada serviço contratado.

### Importação de Cadastros

As informações dos principais cadastros também podem ser mantidas através das funcionalidades de importação, principalmente as informações que normalmente

possuem grandes quantidades de registros, inclusive em alguns casos, a importação de um arquivo atualiza vários cadastros ao mesmo tempo, como por exemplo: Unidade, Centro de custo e usuários; Comodato (linha, simcard, aparelho, usuário, centro de custo); Tarifas e Grupos de Tarifas.

### Comodato – Vincular linhas e aparelhos celulares

Através do sistema é possível registrar os vínculos realizados entre a empresa, seus funcionários, e ativos, com possibilidade de emissão do termo de compromisso e inclusão de um valor limite para ligações. É possível também registrar a associação de ativos diretamente a uma unidade organizacional.

## Importação e Exportação de Contas

### Arquivos CSV e TXT

O sistema permite a importação de arquivos contendo as informações das faturas das principais operadoras de telecomunicações, utilizando os arquivos fornecidos pelas próprias operadoras: VIVO; Embratel; Oi Fixo e Móvel; PABX; Claro; GVT; TIM; NET e NEXTEL.

### Formato FEBRABAN

O sistema também permite a importação de arquivos contendo as informações das faturas no formato FEBRABAN.

### Tarifador PABX

A integração do SISFONE com as centrais telefônicas para obtenção das informações a serem tarifadas precisa ser customizada para cada fornecedor do PABX.

## Controle de Faturas

O sistema permite manualmente, incluir itens tarifários não discriminados no arquivo importado da conta. Também é possível registrar notas fiscais adicionais originadas de outras operadoras não discriminadas na operadora de origem. O sistema permite disponibilizar a fatura da operadora em pdf (upload) e mantém histórico de movimentações (upload/download) por usuário.

## Análise Automática das Contas (Fatura)

Com base nas informações cadastrais, o sistema avalia automaticamente e indica os desvios dos valores cobrados, de acordo com as tarifas dos serviços contratados, considerando inclusive bandeiras tarifárias especiais contratuais locais e nacionais, assim como a utilização de franquias e demais aspectos de consistências cadastrais, identificando comodatos, linhas e serviços não cadastrados ou cadastrados de forma errônea.

## Fechamento das Contas (Fatura)

O sistema confere e aponta as divergências de valores registrados nas faturas e os apurados no detalhamento das contas.

## Portabilidade

O sistema verifica no cadastro de portabilidade qual a operadora é a titular da linha, e essa informação é utilizada para identificar tarifações indevidas.

## Exportação e Sumarização de Conta

Será gerada uma saída padronizada para as contas importadas e tabelas sumarizadas mensalmente contendo informações de Contratos x Linhas x Serviços.

## Retarificação

Permite realizar retarificação de faturas de acordo com o *Billing* do PABX.

# Análise e Contestação de Contas

## Contestação de Contas

O processo de contestação de cobrança das contas é realizado através de uma série de ações no sistema:

Ação	Descritivo
Comparar a conta atual com os dois últimos meses	Buscar alterações em quantidades de serviços e novas cobranças.
Verificar se foram solicitadas mudanças para o ciclo	Verificar se existem cobranças em linhas ou serviços que foram cancelados, reduzidos ou contratados.
Verificar período das ligações	Buscar chamadas de períodos anteriores afim de identificar duplicidade de cobranças.
Buscar ligações intergrupo	Analisar as ligações intergrupo no intuito de encontrar cobranças indevidas em linhas que possuem tarifa zero.
Análise dos excedentes	Buscar erros em pacotes x excedentes.
Contrato x conta	Comparar os valores cobrados com os valores contratados (SMP).
Verificar se existem contestações anteriores	Verificar se os créditos de outras contestações estão na conta atual.

### Análise de Franquia

O sistema considera o saldo de franquia em moeda ou quantidade, seja por ativo ou por contrato, apurado no mês anterior (chamado de *Rollover*) para consumir no mês da conta, e valida se a conta utilizou a franquia corretamente, considerando inclusive as prioridades de consumo de serviços por ativo ou contrato e, ao final é gerado o saldo de franquia do mês atual.

Além disso, a informação da avaliação contém marcadores que indicam se os serviços contratados estão subdimensionados ou superdimensionados.

### Ligações Particulares e Excedente de Franquia

O sistema permite que o próprio funcionário possa apontar as ligações particulares da sua conta telefônica, e gerar informações para desconto do funcionário contendo o valor referente às ligações particulares assim como valor referente ao excedente da franquia.

### Rateio de Serviços por Centro de Custo

O sistema permite rateio das faturas por unidades/centros de custo incluindo a participação do usuário.

## Principais Consultas e Relatórios

A maioria dos relatórios do sistema pode ser gerada para pdf ou Excel, e possuem várias possibilidades de filtros, com opção de agrupamento por unidade ou centro de custo.

### Inventário

Gera relatório de inventário padronizado da empresa considerando os ativos e onde estão alocados (se para unidade/centro de custo ou usuário), para todos os contratos firmados perante as operadoras.

### Resumo Contratual

Gera relatório de resumo contratual para os ativos e serviços contratados de forma geral e individual para cada contrato firmado perante as operadoras.

### Chamadas em Duplicidade

Gera relatório de chamadas em duplicidade considerando mês atual e meses anteriores.

### Contestação

Gera relatório de contestação que informa divergências ante os valores contratados e apurados para cada fatura.

### Chamadas Intragrupo

Gera relatório de chamadas tarifadas nas linhas presentes dentro do contrato. É utilizado como auxiliar na contestação de contas e avaliação de aquisição de franquias por parte dos gestores.



## Comodato

Gera relatório de comodato apontando a alocação do ativo de telecom (linha, simcard e etc...) seja para unidade/centro de custo ou usuário.

## Termo de Responsabilidade

Gera e controla a emissão do termo de responsabilidade pela linha, telefone e simcard.

## Perfil de Consumo

Gera relatórios de perfil de consumo, considerando o consumo em quantidade e em valor.

- Relatório de Perfil de consumo por operadora, contrato, serviço, linha e usuário e subordinados diretos ou indiretos;
- Relatório de ranking de utilização;

## Relatório anual

Indica o consumo de acordo com o agrupamento de serviços por quantidade e valor, apurados e agrupados mês a mês.

## Informações Gerenciais e Dinâmicas

Com base nas informações consolidadas no banco de dados, o sistema permite gerar informações gerenciais e dinâmicas para apresentação, compartilhamento e análise de dados.

As informações podem ser classificadas, agrupadas, comparadas, filtradas e gerados dashboards e gráficos dinamicamente.

O sistema mantém log de acesso e permite que sejam enviados e-mails com as consultas e gráficos das informações.

## Integração com Outros Sistemas

É possível integrar o SISFONE com ERP e RH. Para isso, é necessário realizar um detalhamento para definir a metodologia de integração (seja por *WebServices* ou *Linked Servers*).

A integração pode ser de duas vias:

O ERP envia informações para o SISFONE

- Unidades;
- Centros de Custo;
- Funcionários (algumas informações).

O SISFONE envia informações para o ERP

- Contábil: Informações de despesa com telefonia fixa e móvel, podendo ser detalhada por usuário ou sumarizada por centro de custo;
- RH: informações de desconto de chamadas particulares para folha de pagamento.