

“TELCO@CLOUD” [PARA OPERADORES DE SERVIÇO TELEFÓNICO]

[1] Identificação

A linha de produto Telcobricks pertence à categoria de produtos de arquitectura IMS com emulação de PSTN e, com prestações “carrier grade”, disponibiliza as funções necessárias à operacionalização de negócios que utilizem serviços de voz.

O produto “Telco@cloud” com o conjunto de módulos funcionais que o compõem permite a activação de uma plataforma com todos os elementos essenciais ao desenvolvimento do negócio de voz com numeração e interligações próprias.

O produto é fornecido sob a forma de uma prestação de serviço e obriga a planos de suporte que incluem manutenção, resolução de avarias e suporte de helpdesk de primeira e segunda linha.

Na linha de produto segue-se o produto “TelcoIMS” que se destina a operadores de serviço de voz que operem com infra-estrutura própria. O produto “TelcoLight TI” antecede o produto “Telco@cloud” na linha de produto e destina-se a operadores que não possuam numeração e interligações próprias.

[2] Posicionamento de valia

O produto “Telco@cloud” cumpre requisitos tecnológicos de última geração e permite estabelecer com o operador a seguinte oferta de valor:

- Eliminação de barreiras à entrada de cariz tecnológico. Produto de utilização simples que permite às PMEs a implementação de uma operação de serviço de voz.
- Política de preço de “mais por menos” ao disponibilizar a solução mais completa do mercado ao mais baixo preço.
- Sem investimento de capital e com custos recorrentes que acompanham a evolução do negócio.
- Solução modular e completa: funcionalidades acrescidas com a adopção de módulos opcionais.
- Todos os serviços de suporte à operação são disponibilizados numa plataforma de alta disponibilidade 1+1.
- Oferta de solução “chaves na mão” com contrato de suporte e manutenção.
- Excelente controlo de riscos associados a mediação e fraude.

[3] Características do serviço “Telco@cloud”

O cliente/operador para operar uma plataforma de negócio com as características da “Telco@cloud” deverá estar devidamente registado junto da entidade reguladora para o sector das telecomunicações, obter blocos de numeração telefónica e estabelecer acordos de interligação com outros operadores.

Para efeitos de portabilidade de número o operador deverá participar na entidade de referência.

Embora o produto Telco@cloud disponibilize todas as ferramentas de backoffice e frontoffice para efeitos de intersecção legal de chamadas, é da inteira responsabilidade do operador a operação da plataforma de ILC, cabendo à G9Telecom somente a configuração e a resposta a eventuais avarias identificadas e reportadas pelo operador.

A configuração do sistema consiste essencialmente numa folha Excel que reúne a seguinte informação:

- *Definição de acordos de interligação* – Estrutura dos acordos de interligação nos aspectos que caracterizam cada operador:

- Circuitos de interligação;
 - Custos e preços de originação, activação, facturação e cobrança;
 - Gamas de numeração abertas e preços de serviços de números especiais.
- *Definição das tarifas de chamadas* – O operador dispõe de ferramentas que lhe permitem configurar os vários tarifários necessários à sua oferta comercial. As chamadas são tarifadas em tempo-real e os tarifários fazem parte da parametrização de cada cliente do operador.
- *Definição de LCRs* – O operador poderá estabelecer as várias opções de roteamento de chamadas para definir as qualidades de serviço a aprovisionar nos seus clientes.

O produto "Telco@cloud" disponibiliza ao operador um backoffice cujas funcionalidades lhe permitirão desenvolver os seguintes aspectos relacionados com o negócio da voz:

- *Aprovisionamento de clientes e de contratos de serviço* – O operador pode aprovisionar os seus clientes no backoffice descrevendo os contratos comerciais e as características do serviço de voz a prestar;
- *Aprovisionamento de serviço de voz fixo, nómada e NGN* – A G9Telecom configura no sistema o espaço de numeração atribuído pela ANACOM ao operador para que este, por sua iniciativa, possa aprovisionar junto dos seus clientes numeração do plano nacional de numeração.
- *Tarifação de chamadas* – O operador dispõe de ferramentas que lhe permitem configurar até 100 tarifários distintos. As chamadas são tarifadas em tempo-real e os tarifários fazem parte da parametrização de cada cliente do operador.
- *Produção de elementos de facturação* – Tendo por base o aprovisionamento de clientes, de contratos e de numeração, o sistema produz automaticamente todos os elementos necessários para facturar cada cliente. O sistema de facturação disponibiliza as ferramentas e os elementos de facturação que permitem desenvolver o negócio de terminação em números não geográficos. A emissão de elementos de facturação é feita de forma automática.
- *Ferramentas de suporte a helpdesk de primeira linha* - À disposição do operador são colocadas ferramentas web para diagnosticar problemas de registo sip de seus clientes, detalhe de chamadas em tempo-real e chamadas em curso.

Subsistemas que integram a solução:

- *Session border controller* – A numeração aprovisionada no "Telco@cloud" pelo operador é disponibilizada através de serviço de acesso directo via "broadband telephony". O serviço de BBT é implementado sobre um sip proxy dedicado de alta disponibilidade. O domínio de registo sip é personalizado com o nome do operador ex. bbt.operador.com.
- *Portabilidade de número* – O sistema reconhece automaticamente a realidade de portabilidade estabelecida na entidade de referência, origina as chamadas no formato de "all call query" e responde aos pedidos de "query on release".
- *Gestão da comunicação com o cliente* – De forma automática o sistema notifica o cliente por correio electrónico ou por correio de superfície tendo por objectivo o controle da sua conta corrente.
- *Pagamentos electrónicos*- Opcionalmente o operador poderá activar mecanismos de pagamentos electrónicos por multibanco ou autorizações de débito directo em conta.
- *Facturação electrónica*- Opcionalmente o operador poderá obter toda a facturação sob a forma de factura electrónica. A produção e a entrega aos clientes das facturas electrónicas fazem-se de forma automática. O sistema de facturação encontra-se em conformidade com a legislação portuguesa e produz SAFT-PT.
- *Frontoffice de cliente*- Opcionalmente o operador poderá disponibilizar aos seus clientes um frontoffice que dará acesso à conta corrente, a detalhes de chamadas e a funcionalidade para parametrização do serviço telefónico.