

TIM

Revenue Assurance IT

Março, 2023

Information Technology

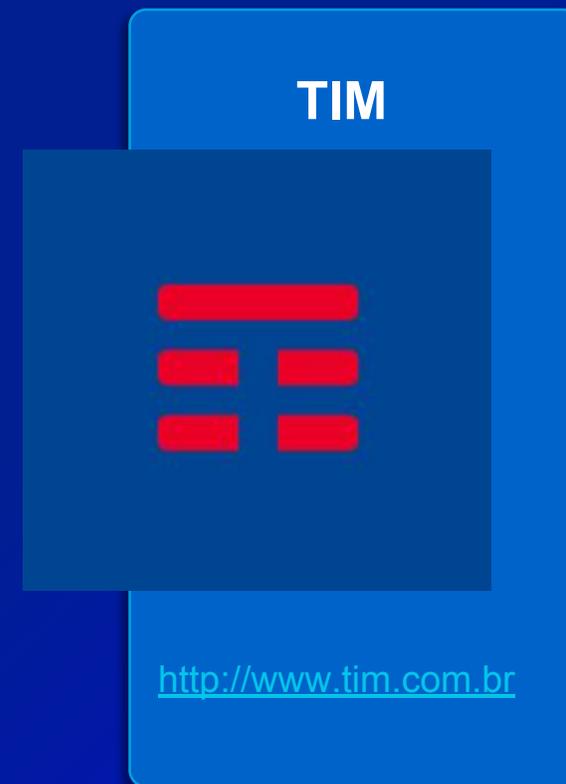
Breve Histórico...

“Evoluir juntos com coragem e respeito, transformando tecnologia em liberdade” é o propósito da TIM.

A operadora tem a maior cobertura móvel e presença 4G do Brasil e lidera a implementação do 5G no país, em linha com sua atitude protagonista e a sua assinatura: “Imagine as possibilidades”. Comprometida com as melhores práticas ambientais, sociais e de governança, integra importantes carteiras da bolsa brasileira, como a do Novo Mercado, do S&P/B3 Brasil ESG e do Índice de Sustentabilidade Empresarial.

Está listada no Sustainability Yearbook, que reúne as empresas mais sustentáveis do mundo, e foi a primeira operadora a certificação ISO 37001, de combate ao suborno.

Faz parte ainda do Índice de Equidade de Gênero da Bloomberg e lidera, entre as empresas do Brasil e do setor de telecom mundial, o Refinitiv Diversity & Inclusion Index. Para mais informações, acesse www.tim.com.br.



Nosso propósito

Evoluir juntos com coragem, transformando tecnologia em liberdade.

Nossos valores

Coragem

Coragem para inovar e sempre pensar diferente.

Respeito

Respeito é cuidar de todos e valorizar cada um.

Liberdade

Liberdade para acessar o que é importante para você.



Head de TI da TIM Brasil, responsável por liderar as equipes de TI DevOps de Revenue Assurance, Wholesale, Collection e Billing, além de liderar a estratégia de transformação digital e inovação dessas disciplinas.

Executivo com mais de 18 anos de experiência em Tecnologia.

Sólida experiência e reconhecida por atuar extensivamente em processos de transformação, recentemente responsável pela estruturação do modelo DevOps e Sustentação na TIM, além da implementação do Projeto PIX e suas respectivas jornadas, nas quais disponibilizou esta opção para o atendimento ao cliente, faturamento, e canais de cobrança. E como destaque, a TIM foi a primeira empresa de telecomunicações a implementar o PIX.

Pós-graduado em Engenharia de Software, MBA em Gestão Empresarial com ênfase em RH, MBA em Marketing, especialização no MIT em Liderança em Inovação, e também graduado em Coaching. Possui graduação em Ciência da Computação.

Também atua em programas junto à área de Recursos Humanos para melhorias em processos relacionados a Feedback, Pesquisas de Clima Organizacional e Saúde e Bem-Estar.

Marcelo Pires



Executive Manager

 marcelopiresfe
rreira1

Estrutura Revenue Assurance...



RA CTIO (TI)

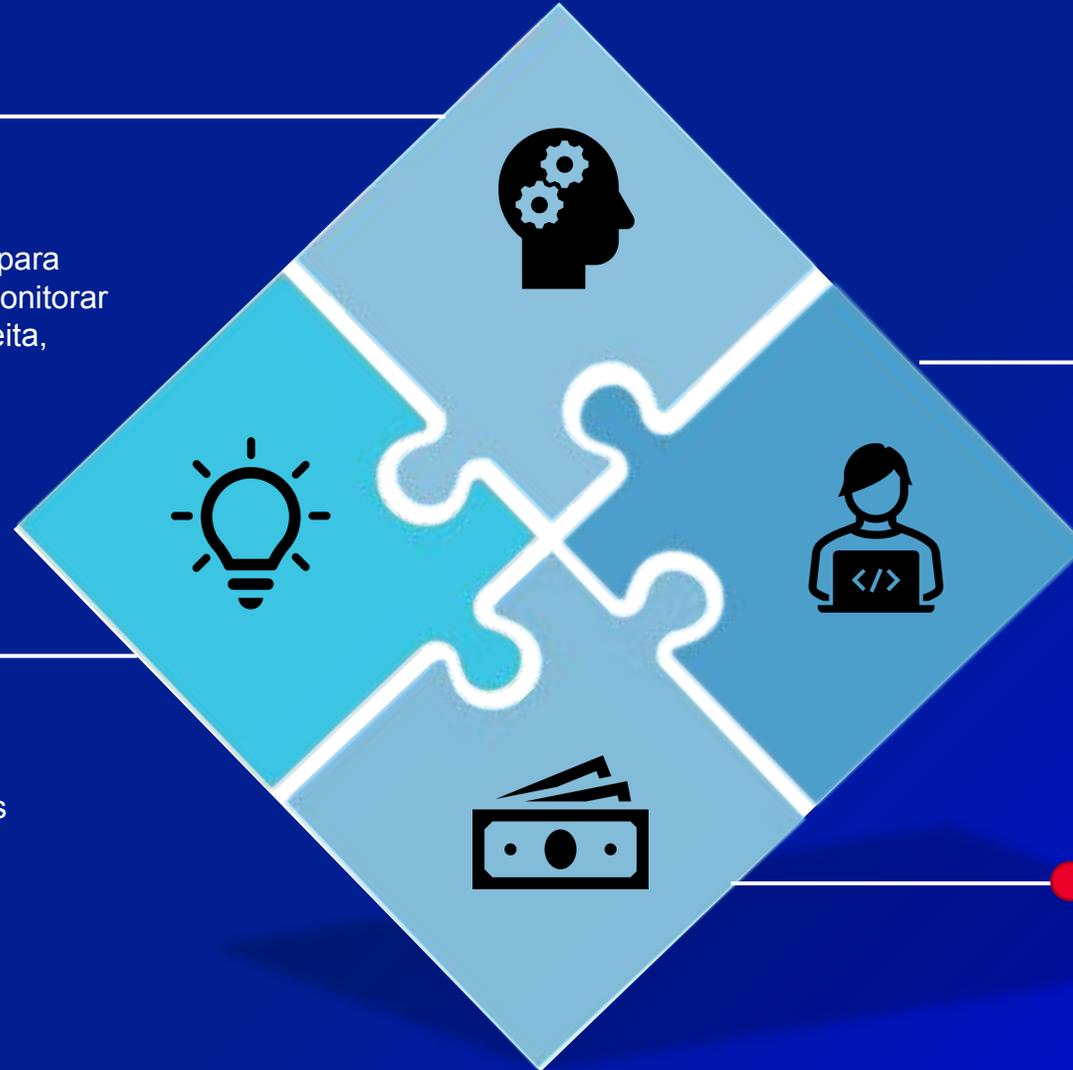
 Equipe Técnica

 Organizar e estruturar soluções para que o time de negócios possa monitorar e analisar oportunidades de receita, além de contribuir na tomada de decisão

TIM Itália

 Equipe de Especialistas RA

 Prover insights e compartilhar cases de sucesso implementados na Itália



Competence Center

 Fábrica TI

 Desenvolver novos controles e melhorias corretivas/evolutivas apontadas pelas necessidades de negócio

RA CFO

 Time de Negócio

 Analisar e direcionar oportunidades de receita através dos controles desenvolvidos

Estrutura Revenue Assurance...



RA CTIO (TI)

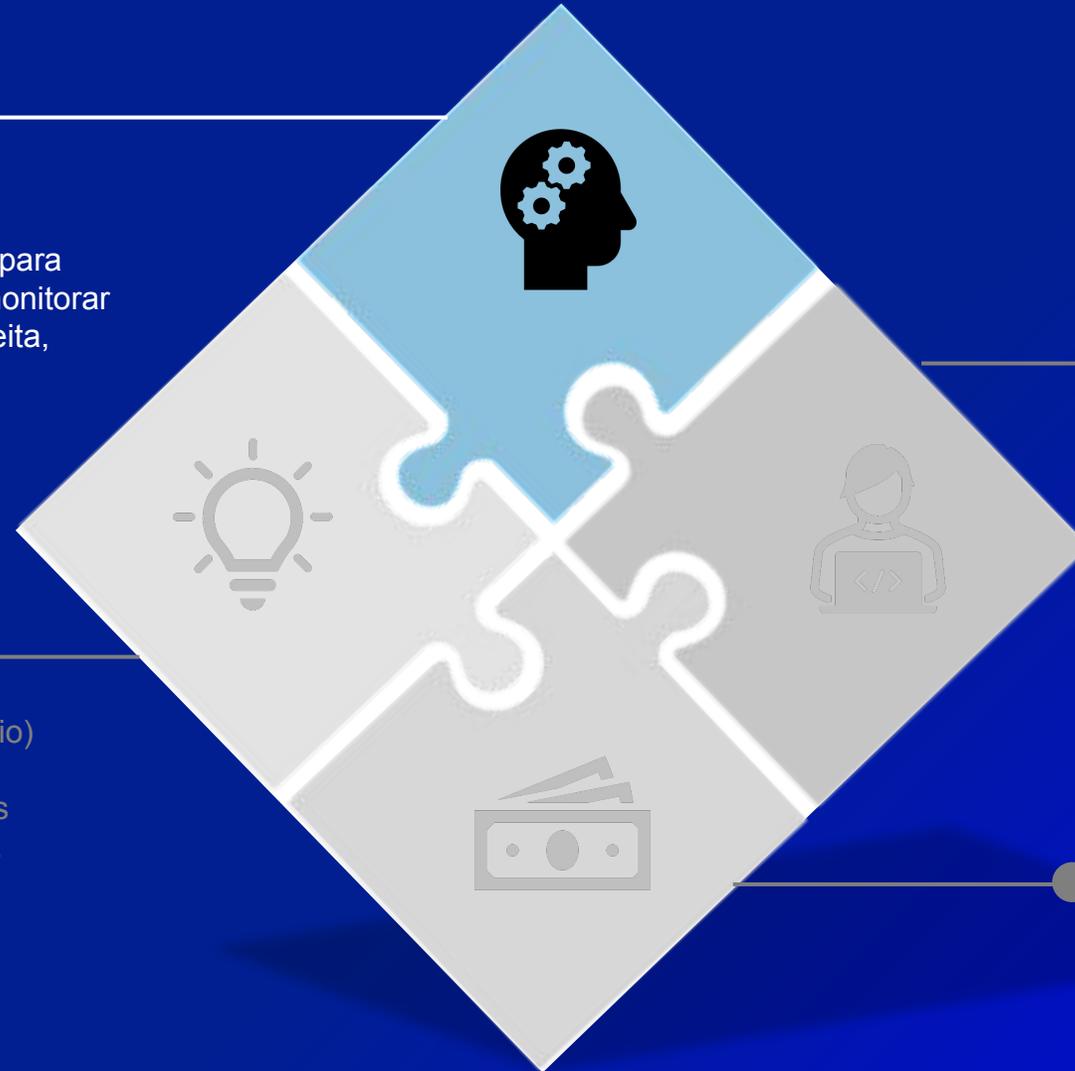
 Equipe Técnica

 Organizar e estruturar soluções para que o time de negócios possa monitorar e analisar oportunidades de receita, além de contribuir na tomada de decisão

TIM Itália

 Equipe de Especialistas RA (Negócio)

 Prover insights e compartilhar cases de sucesso implementados na Itália



Competence Center

 Fábrica TI

 Desenvolver novos controles e melhorias corretivas/evolutivas apontadas pelas necessidades de negócio

RA CFO

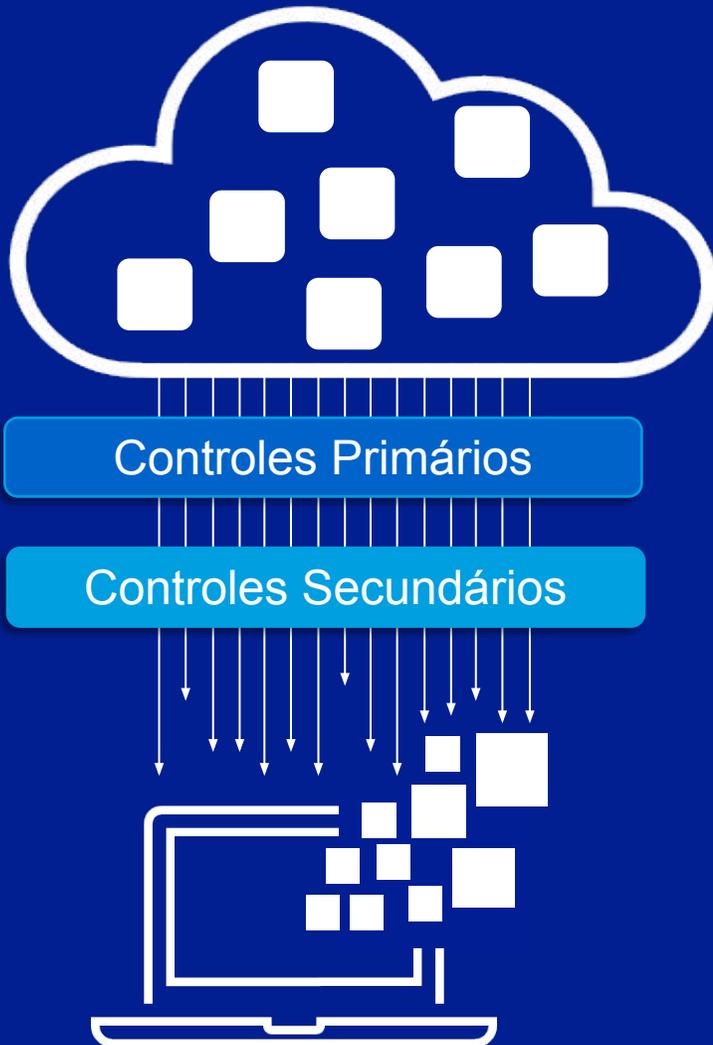
 Time de Negócio (RA)

 Analisar e direcionar oportunidades de receita através dos controles desenvolvidos



Nossa Estratégia...

Disseminar o conceito de RA dentro das Operações de TI para criação/estruturação de controles E2E que seriam executados por RA a serem executados nas Operações, com objetivo de mitigar e prevenir impactos na Receita e evoluímos os controles no fluxo da receita.



Executados pela área de Garantia de Receita

Macro objetivos:

- Identificar o volume de potenciais perdas, e não em itens específicos
- Priorizar as potenciais perdas (consistência por cenários)
- Atuar nos casos relevantes

Executados pelas áreas responsáveis por apurar a receita (Operações)

Macro objetivos:

- Controlar os fluxos da Operação
- Monitorar no detalhe as etapas da cadeia

Controles primários eficazes reduzem atuação direta da área de negócios, além de mitigar falhas e prejuízos financeiros para a Companhia.



Garantia de receita (TI) apoiando as operações a terem mais robustez nos controles

Desafios de Implementar o Conceito em IT...



Complexidade dos sistemas

Arquitetura de Sistemas complexa, com mais de um sistemas de faturamento, cobrança e contabilidade, o que torna difícil integrar todos esses sistemas para garantir a precisão do registro de receitas.

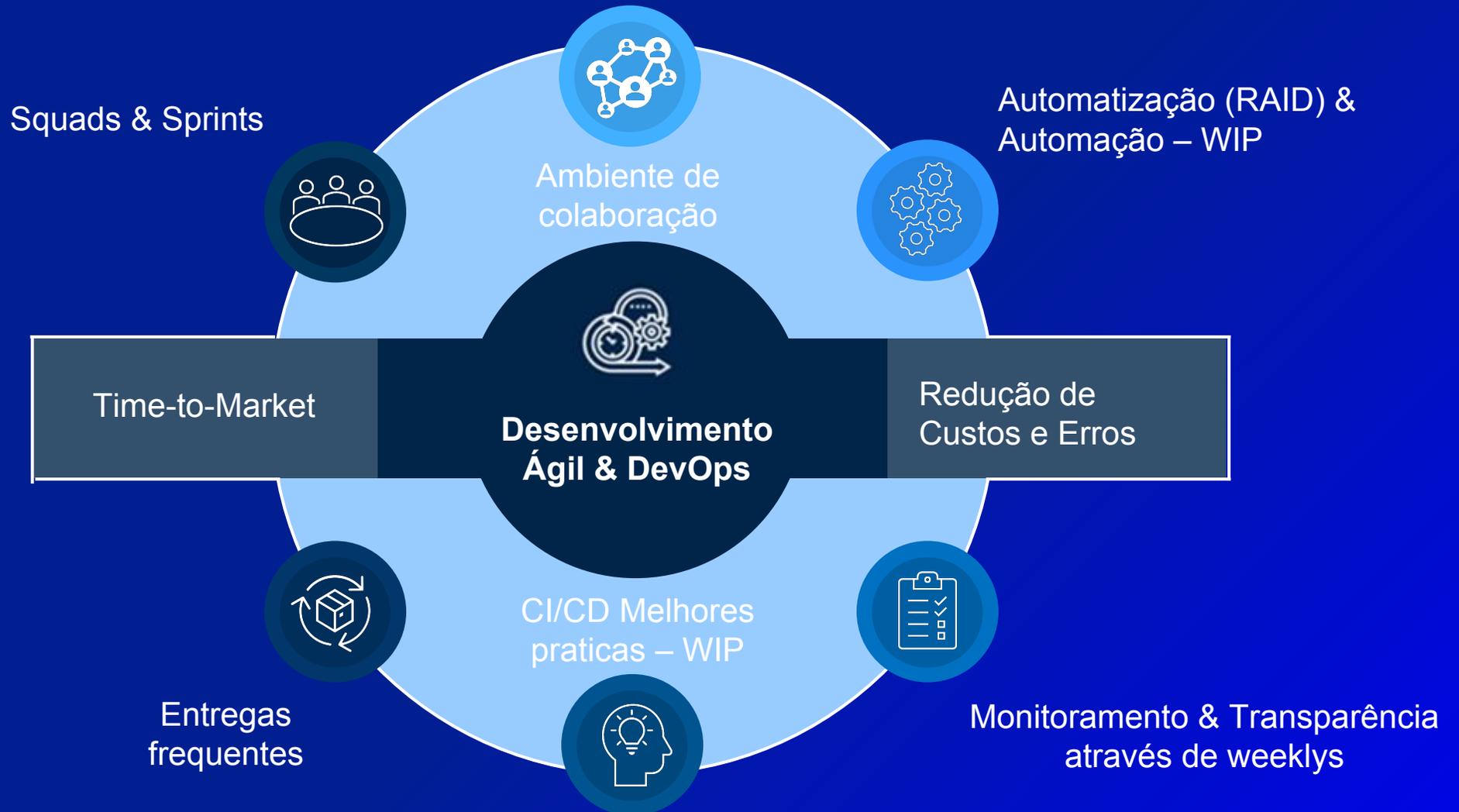
Cultura organizacional

Desenvolver uma cultura organizacional que valorize a precisão e a integridade dos dados financeiros é fundamental para a evolução de Garantia da Receita. Nem todas as empresas têm essa cultura estabelecida, e é o principal desafio enfrentado hoje dentro da TIM.

Recursos especializados

A implementação da Garantia da Receita em TI pode exigir recursos significativos, incluindo investimentos em tecnologia e treinamento de funcionários. Nem todas as organizações têm os recursos disponíveis para fazer esse investimento, e outra grande dificuldade é o skill necessário, pois, trata-se de um profissional difícil de se encontrar.

Como atuamos...





Evolução dos Controles nas

Operações.

Utilizando as ferramentas de mercado, Splunk, Teams e Telegram com infraestrutura e skills próprios, desenvolvemos em conjunto com as áreas de negocio soluções que aceleram a tomada de decisão, monitoramento e prevenção de problemas.

Entrega

✓ **S** Desvio de Faturamento

✓ **S** Cascade

✓ **S** Monitoração E2E do fluxo de DACC

✓ **S** Monitoramento Vicky

✓ **S** PIX –E2E

Benefício

Visão analítico que mostra o comportamento histórico por faixa de valor, grupo e plano, além de possibilitar uma análise contábil e nível cliente.

Monitoramento E2E de todo aprovisionamento da régua de cobrança com DrillDown por cliente na inconsistente e RPA para tratamento automático

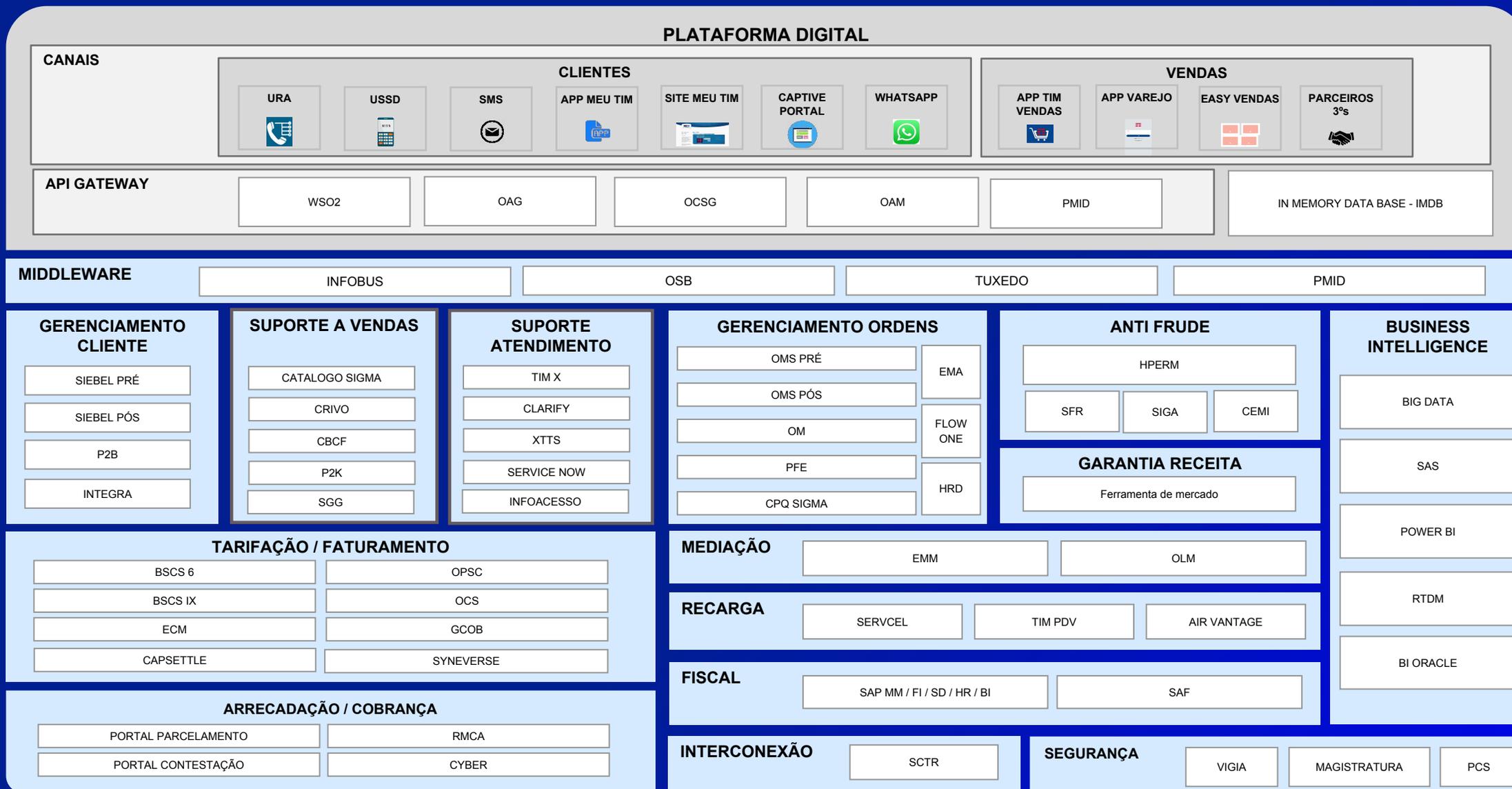
4 Dashboards com +15 visões diferentes que permitem aos times de Negócio e TI maior tempestividade na detecção de anomalias no fluxo

Maior tempestividade na detecção de desvios com acionamentos no TEAMS, Telegram e Command Center. Redução do tempo no tratamento no fluxo de aprovisionamento da Cobrança.

Monitoramento E2E online usando machine learning para detectar desvios em tempo real.



Nossa Arquitetura...

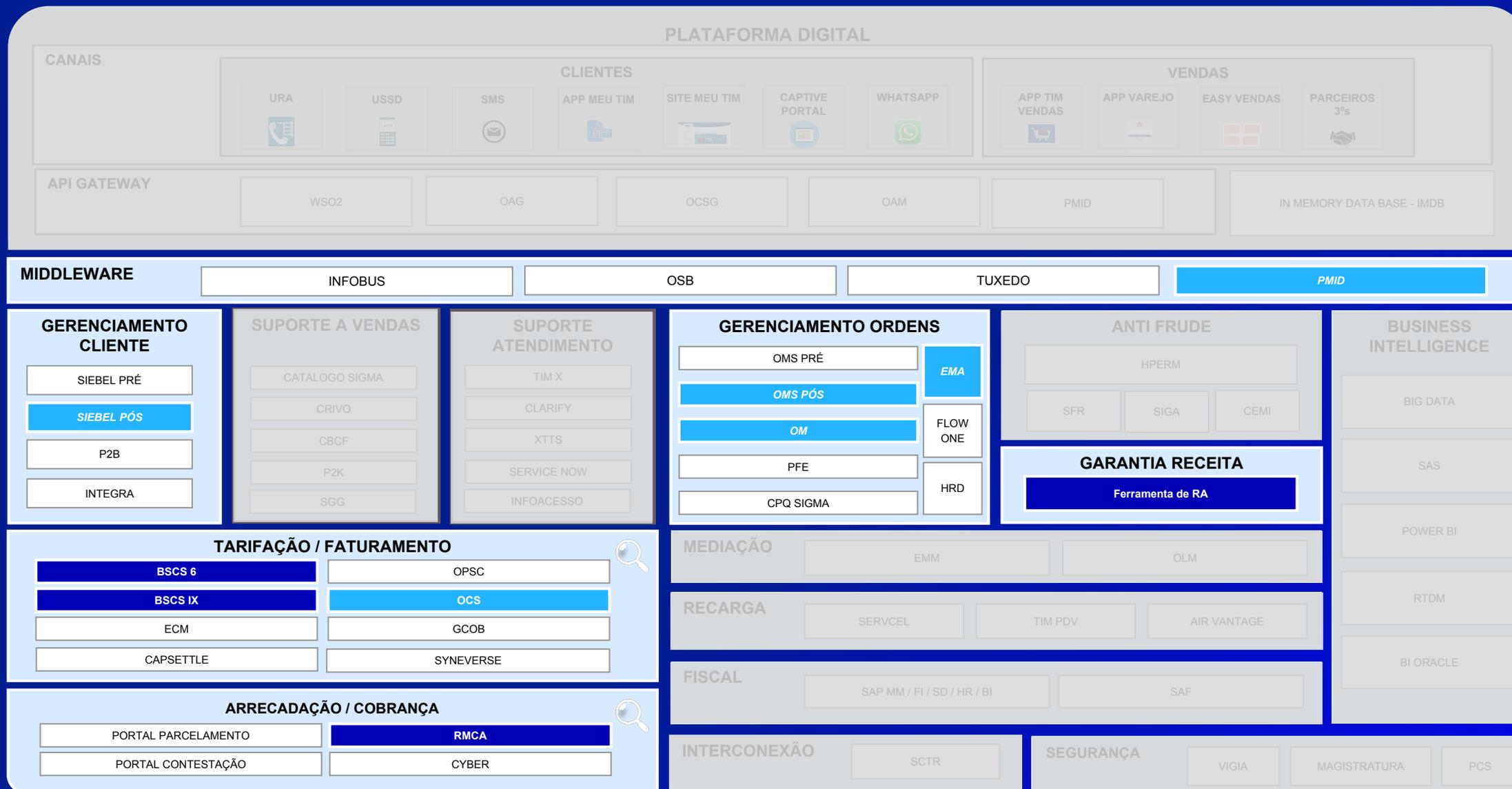


Nossa Arquitetura...



PARCERIAS

INTERNOS





Composição dos controles (TI + Negócio)...

84

Controles

TI

Total de 13 Controles produtivos divididos em:

- 4 Arrecadação
- 4 Faturamento
- 5 em parcerias com as área de Siebel, OMS, OM, PMID, OCS e EMA

Wholesale

Total de 2 Controles produtivos divididos em:

- 1 Interconexão
- 1 SCTR (entrada/saída)

Consumer

Total de 58 Controles produtivos divididos em:

- 27 Pré (sendo 13 de Recarga)
- 22 Pós
- 9 Fixo + Live
- Destaque:
 - Descontos duplicados e incompatíveis
 - Controles de Cotas/ Vigências
 - CRM vs Billing
 - Recargas negadas e duplicadas
 - Credito Especial (Parceiro vs OCS)

Corporate

Total de 11 Controles produtivos divididos em:

- 10 Pós
- 1 Intelig
- Destaque:
 - Fidelização de aparelhos
 - Ativos sem faturamento

Um passo para o futuro...



Revenue Assurance

Monitora as atividades com maior potencial de perda de receita, identificando erros e distorções frente às regras de negócio da companhia.

Ex: Identifica faturas emitidas abaixo do valor devido



Quality Assurance

Prove insights sobre como aprimorar a qualidade das atividades relacionadas a cadeia de geração de receita.



Business Assurance

Aporta insights sobre como incrementar o valor do business da organização.

Diversidade de ferramentas
Análises mais apuradas



A evolução não para...



Mais oportunidades

Evoluir e diversificar
ferramentas

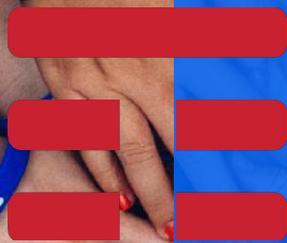
Maior sinergia com
as cadeias de
Billing & Collection

Potencializar os
benefícios de
Cloud Computing

Reforçar o
conceito de
Business Assurance

Foco na Jornada
Produto e Sistema

Operação Smart
(Gestão a vista)



TIM

Obrigado.

Todos os direitos reservados à TIM Brasil®.
O conteúdo desse material só deve ser compartilhado com autorização.



Faturamento



Desvio Faturamento

Identifica desvios de valores nas assinaturas e serviços comparando o faturamento do mês anterior e a prévia atual, gerando o detalhe por conta contábil.

Conta	Valor	Descrição
123456789	1000	Serviço de Internet
123456789	2000	Assinatura de TV
123456789	3000	Assinatura de Rádio



Ciclos Não Faturáveis

Identifica clientes em ciclos não faturáveis que não atendem as regras de negocio (Contrato ativo) ou com SLA elevado



Desconto duplicado

Identifica clientes com descontos duplicidade de descontos que não possuem regra de convivência ativa



Dependente sem Titular ativo

Identifica os acessos dependentes ativos e com benefícios sem um acesso titular ativo.



Nossa Arquitetura



Arrecadação



DACC

Monitora todo processo E2E permitindo tempestividade no tratamento de desvios de cadastro/exclusão, lentidão ou divergência no cadastro.



Cascade

Controla o status E2E das principais etapas de provisionamento da régua de cobrança



PIX

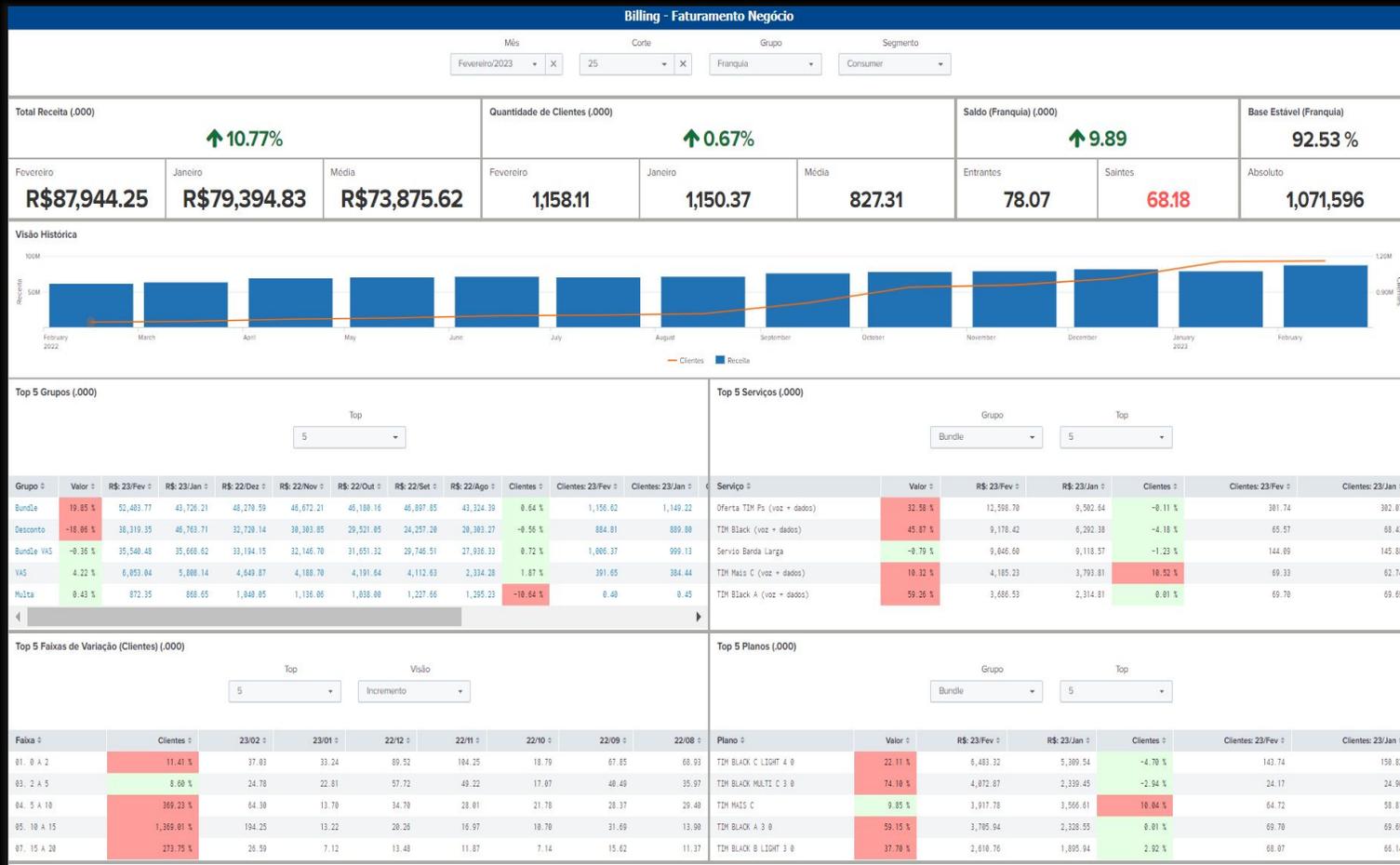
Controle E2E desde o faturamento passando pela arrecadação e provisionamento dos clientes.



Desconto duplicado

Identifica clientes com duplicidade de descontos que não possuem regra de convivência ativa







DACC - Agendamento

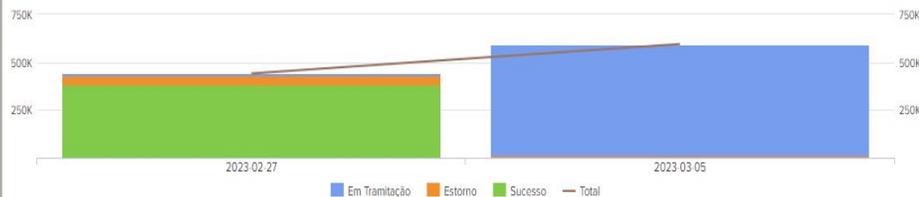
Mês Vencimento: Março/2023 X Tipo: DA Segmento: Todos Banco: Todos Unidade: Volume Tabela: Sim Empresa Origem: Todas

Última Atualização: 09/03/2023 07:41

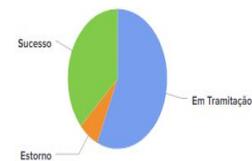
Total

1,036,705

Divisão por Data de Processamento

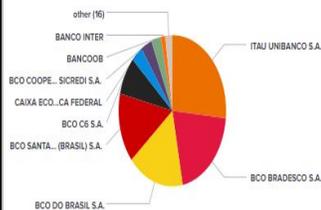


Divisão por Status de Retorno

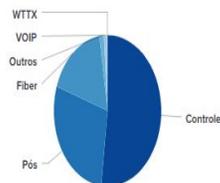


Data Proc.	Corte	Ciclo	Venc.	Sucesso	Tramitação	Estorno	Total	Status	Total
2023-02-27	14	01-11-21-31	07	381,137	7,562	52,689	441,388	Em Tramitação	588,057
2023-03-05	19	02-12-22-32	10-12	0	580,495	14,822	595,317	Estorno	67,511
								Sucesso	381,137

Divisão por Banco

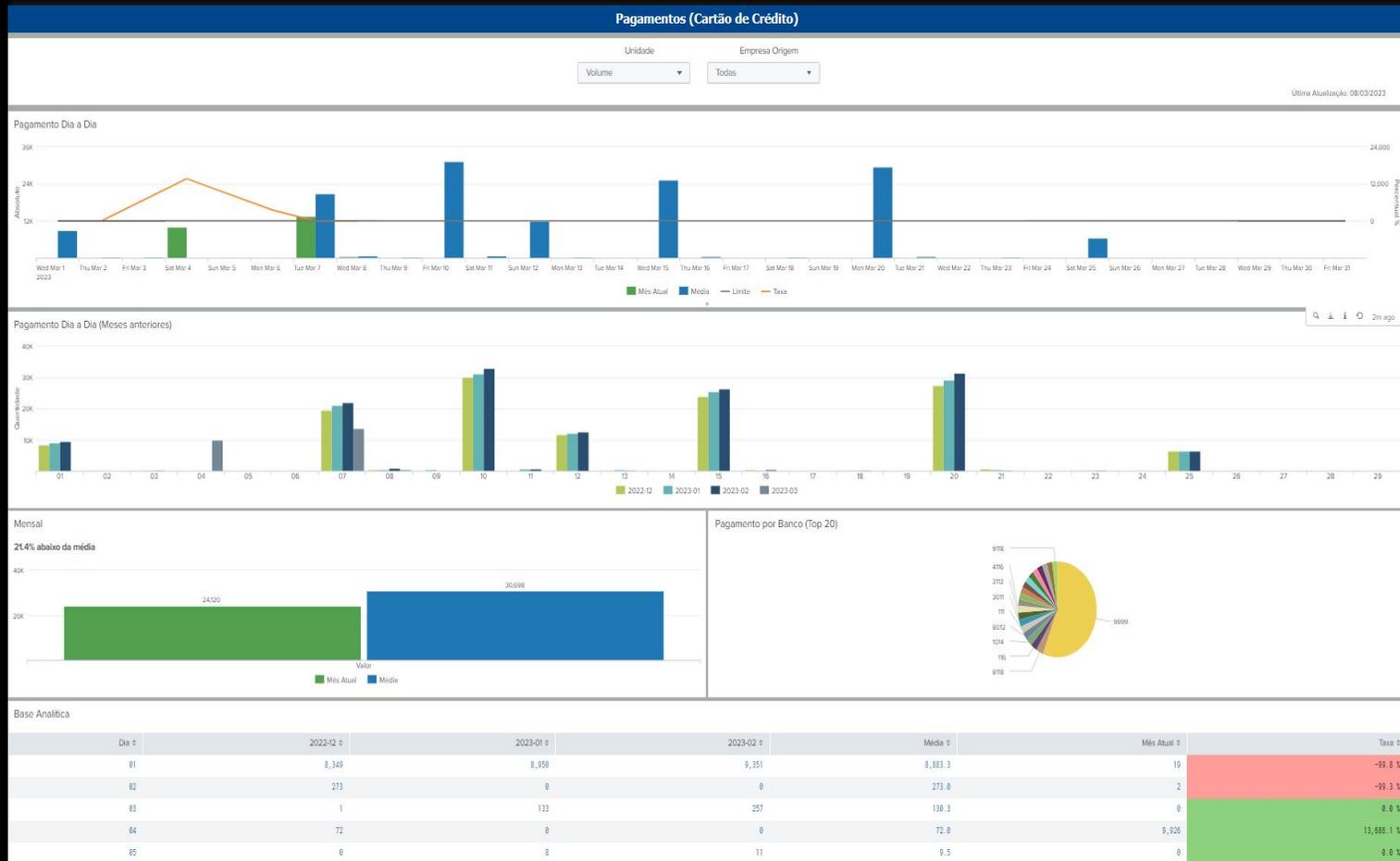


Divisão por Segmento



Total de Agendamentos (Mensal Sumarizado)







Cascade Controle - RMCA

