

Versão Framework 16.5

MERCADO / VENDAS	ESTRATÉGIA, INFRAESTRUTURA & PRODUTO	SUORTE E DISPONIBILIDADE DE OPERAÇÕES	APROVISIONAMENTO	GARANTIA DE QUALIDADE	FATURAMENTO
	GERÊNCIA DE CAMPANHA E FUNIL • Análise de campanhas • Projeto de campanhas • Geração e gestão de oportunidades • Execução e refinamento de campanhas • Acompanhamento de desempenho de campanha	COMPENSAÇÃO E RESULTADOS COMPENSAÇÃO DE VENDAS RELATÓRIO DE RESULTADOS DE COMPENSAÇÃO APOIO A VENDAS APOIO AO TRABALHO DE VENDAS SUPPORTE DE VENDAS E PRODUTOS REVENDEDORES • Aquisição de clientes • Atualizar os produtos / serviços do cliente • Visão holística do cliente • Recomendações de aumento de vendas e vendas cruzadas • Capacidades de rastreamento de Pedidos	GERÊNCIA DE CANAL DE VENDAS • Criar e promover oportunidades • Gerência de oportunidades • Cotação de vendas DIRECIONAR FORÇA DE VENDAS • Despacho de oportunidades • Gerência de oportunidades e cotação REVENDEDORES • Atualizar os produtos / serviços do cliente • Visão holística do cliente • Recomendações de aumento de vendas e vendas cruzadas • Capacidades de rastreamento de Pedidos	GERÊNCIA DE SLA DO CLIENTE • Realceamento de descordo • Coleta de SLA do cliente • Análise de SLA do cliente • Gerência de violação de SLA do cliente • Relatório de SLA do cliente	GERÊNCIA DE ARRECADAÇÃO DEFINIÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA POLÍTICA DE ARRECADAÇÃO • Definição de regras de arrecadação ENCONTRO DE CONTAS DE ARRECADAÇÃO • Criação de fluxos de arrecadação • Monitoramento do plano de pagamento
PRODUTO	ESTRATÉGIA DE PRODUTO / GERÊNCIA DE PROPOSIÇÃO • Captura e gestão de estratégia • Conectar estratégia a propostas • Fornecer especificações detalhadas de produto • Gerenciar produtos existentes • Implementar estratégias de marketing e oferta	GERÊNCIA DE DESEMPENHO DE PRODUTO • Acompanhamento de campanha • Relatório de receita de produto • Otimização de inventário de produto • Relatório de custo de produto • Determinação de origem de produto • Análise de capacidade de produto	GERÊNCIA DE SOLUÇÕES REQUISITOS DA SOLUÇÃO OTIMIZAÇÃO DE PREÇOS GERÊNCIA DE CONTRATOS GERÊNCIA DE CONTRATO PORTAS DE VENDAS INTERNAS	RELATÓRIO DE PROBLEMA DE CLIENTE • Gerar relatórios de rastreamento do ciclo de vida do problema do cliente • Relacionar o caso em questão com um despacho da gerência da força de trabalho • Arquivamento de caso	GERÊNCIA DE PAGAMENTOS • Gerência de interface de pagamento • Validação e autorização de pagamento • Encontro de contas de pagamentos
	GERÊNCIA DE CATALOGO DE PRODUTOS A Gerência de Catálogo de Produtos é uma realização da aplicação de Gerência de Catálogo do Domínio Cruzado no Domínio do Cliente	GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO DE CLIENTE HIERARQUIA DE CLIENTE & GERÊNCIA DE GRUPO GERÊNCIA DE CRÉDITO DE CLIENTE PROFILO DO CLIENTE AÇÕES RECOMENDADAS AO CLIENTE CONSTRUÇÃO DE MAPA DE CONTEXTO DO CLIENTE	GERÊNCIA DE PERFIL DE CLIENTE COLÉTA E ARMAZENAGEM DE INTERAÇÃO COM O CLIENTE GERADOR DE DOCUMENTO TRANSACIONAL ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTO ADMINISTRAÇÃO DE CENTRO DE ATENDIMENTO	PORTAS DE VENDAS INTERNAS	GERÊNCIA DE PEDIDOS DE SOLICITAÇÃO DE CONTAS, DISPUTAS E AJUSTES INFORMAÇÃO DE CONTA • Listar todas as faturas • Exibir imagem exata da conta • Ver o resumo de uso e os detalhes • Gerar contatos sob demanda
SERVIÇO	GERÊNCIA DE CATALOGO DE SERVIÇOS A Gerência de Catálogo de Serviços é uma realização da aplicação de Gerência de Catálogo do Domínio Cruzado no Domínio do Serviço	GERÊNCIA DE INVENTÁRIO DE SERVIÇO INVENTÁRIO DE SERVIÇOS - RECURSOS • Criação de relacionamento do serviço-recurso • Notificações de atualização do relacionamento de serviço-recurso • Recuperação de relacionamento de serviço-recurso • Reconexão / sincronização	GERÊNCIA DE ORDEM DE SERVIÇO ESTABELECIMENTO DE ORDEM DE CLIENTE • Orientação de canais e captura de dados • Coleta de dados de clientes e produtos • Disponibilidade de Ofertas • Validação de ordem de cliente	GERÊNCIA DE PROBLEMAS DE SERVIÇO RECEPÇÃO DE PROBLEMA DE SERVIÇO ANÁLISE DE PROBLEMA DE SERVIÇO • Verificação de que a configuração do serviço combina com as características do produto • Correção e consolidação dos diversos problemas de clientes e problemas de recursos • Priorização de problemas de serviço atualmente abertos • Emissão de testes de serviço • Análise dos resultados dos testes • Análise de falha relevante dos dados de desempenho	GERÊNCIA DE ASSOCIAÇÕES DE CONTA DE FATURAMENTO • Determinação de plano de prep • Comunidade de subidos compartilhados • Associação de taxas com o conta de faturamento • Relatórios
	GERÊNCIA DE CÍCULO DE VIDA DE TESTE DE SERVIÇO • Agendamento • Monitor configuração de teste • Execução de teste • Interpretação de resultados de teste • Geração das regras de teste de serviço	GERÊNCIA DE TESTE DE SERVIÇO GERÊNCIA DE ESTRATÉGIA E POLÍTICA DE TESTE DE SERVIÇO • Regras de teste definem as estratégias para a realização de testes • Políticas de interpretação de resultados de testes COMANDO E CONTROLE DE TESTE DE SERVIÇO • Acesso aos vários dispositivos de teste de serviço • Comando e controle dos vários dispositivos de teste de serviço	GERÊNCIA DE ORDEM DE SERVIÇO ORQUESTRAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇO • Decomposição da ordem de produto/serviço • Acompanhamento e gestão de ordem de serviço	GERÊNCIA DE RISCOS	GERÊNCIA DE TAXAS E GERÊNCIA DE SALDO CÁLCULO DE TAXAS • Cálculo de taxas / créditos • Rátorio de taxas / créditos calculados • Recálculo • Acumular eventos
RECURSO	GERÊNCIA DE CÍCULO DE VIDA DE RECURSO GERÊNCIA DE MONTAGEM E CONFIGURAÇÃO DE RECURSOS • Processo de montagem de recursos • Registro de configurações de recursos • Verificação de topologia de recursos versus sistemas de gerência de inventário	GERÊNCIA DE TESTE DE RECURSO GERÊNCIA DE ESTRATÉGIA E POLÍTICA DE TESTE DE RECURSO • Políticas de interpretação dos resultados dos testes COMANDO E CONTROLE DE TESTE DE RECURSO • Acessar os vários dispositivos de teste de recurso • Comando e controle dos vários dispositivos de teste de recurso • Geração de resultados de teste • Iniciação e controle de teste manual	GERÊNCIA DE ORDEM DE RECURSO ORQUESTRAÇÃO DE ORDEM DE RECURSO • Decomposição da ordem de produto/serviço • Acompanhamento e gestão de ordem de serviço	RELATÓRIO DE DESEMPENHO DE SERVIÇO ANÁLISE DE DESEMPENHO DE RECURSO • Análise de dados de desempenho recebidos da monitoração de desempenho de recurso • Determinar as causas raízes das degradações de desempenho de serviço • Fornecer recomendações	CÁLCULO DE DESEMPENHO DE RECURSO MONITORAÇÃO DE DESEMPENHO DE RECURSO • Análise de dados de desempenho recebidos da monitoração de desempenho de recurso • Determinar as causas raízes da degradação do desempenho de recursos • Fornecer recomendações para melhorias de desempenho e análise de tendências
	GERÊNCIA DE ESPECIFICAÇÃO DE CAPACIDADE GERÊNCIA DE INVENTÁRIO DE SOBRESALENTES E ALMOXARIFADO • Banco de dados de sobressalentes • Rastreamento através de Código de Barras / RFID • Suporte a recuperação, atualização, notificações de atualização e reconexão	GERÊNCIA DE INVENTÁRIO DE RECURSOS • Recuperação de dados de inventário apropriados • Aquisição e gestão de recursos de testes • Desmontagem da configuração de teste • Relatório de resultado de testes para o cliente • Relatório de resultado de testes para o cliente	GERÊNCIA DE ORDEM DE RECURSO ORQUESTRAÇÃO DE ORDEM DE RECURSO • Decomposição da ordem de produto/serviço • Acompanhamento e gestão de ordem de serviço	GERÊNCIA DE RISCOS	GERÊNCIA DE CARTÕES PRÉ-PAGOS • Pedido de cartão pré-pago • Distribuição de cartões pré-pagos aos revendedores • Gerência de ciclo de vida de cartão pré-pago • Relatórios
FORNECEDOR / PARCEIRO	GERÊNCIA DE CÍCULO DE VIDA DE PRODUTO / F/P • Ativação, atualização e desativação de produto • Certificação / descertificação de produto • Iniciação de instanciação de produto	GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM F/P • Identificação de parceiros em potencial • Contas a pagar • Gerência de contas de parceiros • Criação e gestão de contas de parceiros	GERÊNCIA DE ORDEM F/P • Coleta de dados da ordem de F/P • Validabilidade de ordem de F/P • Validação da ordem de F/P	GERÊNCIA DE GARANTIA DE QUALIDADE DE F/P • Processamento de pedidos de clientes • Identificação de parceiros operando and F/P • Recator problemas de parceiro • Gerência de desempenho	FATURAMENTO DE INTERCONEXÃO/ATACADO • Criação e Gerência de Dados de Referência • Processamento de eventos de negócios de parceiros • Gerência de erro • Processamento automático e manual de registros • Contabilização de erro, correção em massa e re- tarifação de eventos • Fornecer ferramentas de monitoração • Processamento de pagamentos • Gerência de disputas

EMPRESARIAL	GERÊNCIA DE GARANTIA DE RECETA DETEÇÃO DE DISCREPÂNCIA DE DADOS DETEÇÃO DE PROBLEMAS DE INTEGRIDADE E CORREÇÃO DE DADOS VERIFICAÇÃO DE TAXAÇÃO E FATURAMENTO INVESTIGACÃO DE PERDAS DE RECETA AGRUPAMENTO E CLASSIFICAÇÃO DAS PERDAS TESTES DE EQUIPAMENTOS E SISTEMAS RELATÓRIOS DE PROBLEMAS E ALARMES AUTOMAÇÃO DE CONTROLES DE GARANTIA DE RECETA E COLETA DE DADOS AUTOMAÇÃO DE CORREÇÕES DE PERDAS GERACÃO DE RELATÓRIOS E DOCUMENTAÇÃO DE PERDAS DE RECITAS	GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS GERÊNCIA DA FOLHA DE PAGAMENTOS GERÊNCIA DE FEEDBACK DE DESEMPENHO ACOMPANHAMENTO E RELATÓRIO SOBRE GOVERNO & REGULATÓRIO GERÊNCIA DE FREQUÊNCIA E RELATÓRIO DE APONTAMENTO DE HORAS RECRUTAMENTO E COMPOSIÇÃO DE EQUIPES ÉTICA E CONFORMIDADE GERÊNCIA DE REGISTROS DE EMPREGADOS PRÊMIOS E RECONHECIMENTO PLANOS DE SALÁRIOS PRINCIPAIS OPERAÇÕES FINANCEIRAS • Contabilidade • Contas a pagar • Ativos fixos • Controles financeiros, processamento & relatórios • Contabilidade de projetos REEMBOLSO DE DESPESAS DOS EMPREGADOS GERENCIAMENTO DE CAPITAL E ARRENDAMENTO RELATÓRIO PRINCIPAL DE OPERAÇÕES FINANCEIRAS RELATÓRIO FINANCEIRO DE UNIDADES DE NEGÓCIOS TAXAS CORPORATIVAS TESOURARIA CORPORATIVA PRESCRIÇÃO E RECONCILIAÇÃO DE CAIXA RECONCILIAÇÃO GERAL DA CONTABILIDADE AUDITORIA CONTABILIDADE REGULATÓRIA	GERÊNCIA DE ATIVOS IMÓVEIS CORPORATIVOS • Portfólio de bens imóveis & construção e gerência de arrendamento • Gerência operacional de bens imóveis • Planejamento e ocupação de espaços • Planejamento de capital ativo imobiliário • Gerência de monitoração e conformidade com meio ambiente e segurança • Gerência de construção de bens imobiliários GERÊNCIA DE RECLAMAÇÕES E DANOS GERÊNCIA DE FROTA SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERÊNCIA DE PROJETOS PUBLICIDADE GERÊNCIA DE REGISTROS DE RETENÇÃO SERVIÇOS DE TRANSPORTE & VIAGENS	GERÊNCIA DE SEGURANÇA SEGURANÇA CORPORATIVA • Gerência de identificação de empregados • Gerência de acesso predial SEGURANÇA DE APLICAÇÃO GERÊNCIA DE VULNERABILIDADE INTERCEPÇÃO LEGAL INDICADORES DE DESEMPENHO E CERTIFICADOS DIGITAIS GERÊNCIA DE ANORMALIDADES GERÊNCIA DE FRAUDES	GERÊNCIA DE CONHECIMENTO GERÊNCIA DE CONTEÚDO (GC) • Reposição e arquivamento de GC • Acesso e transformação de GC • Integração & aquisição de dados de GD • Atualização & distribuição de dados de GD GERÊNCIA DE PATENTES, INVENÇÕES & MARCA • Organização e montagem de materiais • Produção de rótulos para rastreamento dos produtos INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIO (BI) • Mecanismos de entrega de BI • Relatórios de BI • Gerência de desempenho de BI • Aplicações de suporte ao BI • Análisis BI • Gerência de dados de BI
	GERÊNCIA DE CONTUDO (GC) • Amazenamento e arquivamento de dados de GD • Acesso e transformação de GD • Integração & aquisição de dados de GD • Atualização & distribuição de dados de GD	GERÊNCIA DE LOGÍSTICA • Recolhimento de materiais dos fornecedores • Otimização de pedidos de compra • Assurar pagamento dos fornecedores • Entrega para envio (locas)	GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS • Planejamento da demanda • Planejamento do fornecimento ACOMPANHAMENTO DAS ORDENS DE FORNECIMENTO	GERÊNCIA DE RECONCILIAÇÃO COM F/P • Reconexão de faturas de F/P • Coleta de dados de F/P • Parceiro	GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS • Recolhimento de materiais dos fornecedores • Otimização de pedidos de compra • Assurar pagamento dos fornecedores • Entrega para envio (locas)