

ESTRUTURA DE INFORMAÇÃO (SID)

MERCADO/ VENDAS	<p>ESTRATÉGIA E PLANO DE MERCADO**</p> <p>Suporta os planos e estratégias para atender o mercado com produtos e canais adequados.</p>	<p>CAMPANHA DE MARKETING</p> <p>Suporta ofertas de produtos novas e existentes de marketing para os mercados-alvo identificados. Por exemplo, o lançamento de um produto pré-pago com múltiplas promoções através de canais de distribuição, segmentos de mercado e etc.; uma nova campanha para um produto existente; um relançamento de uma campanha para um produto existente.</p>	<p>CONTATO / OPORTUNIDADE / CLIENTE POTENCIAL**</p> <p>Rastreia as oportunidades de vendas através de seu ciclo de vida até o momento em que as oportunidades se convertam em clientes, incluindo informações de oportunidades e contatos, clientes potenciais de vendas, propostas feitas a clientes potenciais e o montante de receita potencial que as oportunidades representam na forma de um mapeamento de vendas.</p>	<p>CANAL DE VENDA**</p> <p>Manter o acompanhamento dos canais de distribuição e atividades de vendas, quotas de vendas, vendas, Concursos, planos de comissões/bônus, comissões/bônus e manter os grupos de indivíduos que compõem a força de vendas.</p>	
	<p>SEGMENTO DE MERCADO</p> <p>Suporta os segmentos de mercado, estatísticas de mercado e previsões.</p>	<p>COMPETIDOR</p> <p>Identifica outros provedores que competem nos mesmos segmentos de mercado, acumula inteligência sobre os competidores, incluindo produtos (preço, Indicadores Chave de Desempenho (KPI) e etc.).</p>	<p>ESTATÍSTICA DE VENDA**</p> <p>Manter as previsões de vendas, os novos requisitos de serviço, as necessidades dos clientes e a educação dos clientes, bem como o cálculo dos indicadores chave de desempenho (KPI) sobre a receita de Vendas & Marketing e sobre o desempenho dos canais de vendas.</p>		
PRODUTO	<p>PRODUTO</p> <p>Representa uma instância de uma oferta de produto contratada por um outro envolvido, como um cliente, o local onde o produto está em uso, bem como as características de configuração, como números de telefone atribuídos e endereços de Internet. A ABE Produto também rastreia os serviços e/ou recursos através dos quais o produto é realizado.</p>	<p>PLANO ESTRATÉGICO DE PORTFÓLIO DE PRODUTOS**</p> <p>Refere-se aos planos de portfólio de produtos, quais ofertas de produtos a serem disponibilizadas para cada segmento de mercado e os planos para desenvolver e implantar as ofertas de produtos, bem como a retirada de produtos.</p>	<p>DESEMPENHO DO PRODUTO*</p> <p>Lida com as metas de desempenho do produto, os resultados das avaliações de desempenho de produto fim-a-fim e a comparação das avaliações com as metas. Os resultados podem incluir a identificação de potenciais problemas de capacidade.</p>	<p>CONFIGURAÇÃO DO PRODUTO</p> <p>A definição de como um Produto opera ou das funções em termos de Especificação (ões) de Característica e das Especificações de Recursos, Especificações de Produto, Especificações de Serviço relacionadas, bem como uma representação de como um Produto opera ou funciona em termos de características e de Recursos (s) , Produto (s) e Serviço (s) relacionados.</p>	
	<p>ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO</p> <p>Define a funcionalidade e as características das ofertas de produtos disponíveis ao mercado.</p>	<p>OFERTA DE PRODUTO</p> <p>Representa os bens e serviços tangíveis e intangíveis disponíveis a um determinado preço no mercado sob a forma de catálogos de produtos. Esta ABE também é responsável por definir os segmentos de mercado-alvo com base na estratégia de mercado apropriada.</p>	<p>USO DO PRODUTO</p> <p>Representa as ocorrências do uso de um produto para a finalidade pretendida. O Uso do Produto é definido por uma Especificação de Uso do Produto e suas entidades associadas com Características de Especificação de Uso do Produto. O Uso do Produto é um enriquecimento dos registros de Uso do Serviço e pode ser estático (arquivos com registros de uso predefinidos) ou dinâmico (como parte de um protocolo síncrono)</p>	<p>FIDELIDADE</p> <p>Contém todas as entidades úteis para especificar e instanciar os programas de fidelidade que são usados pelo processo de fidelização para reter clientes.</p>	
CLIENTE	<p>CLIENTE</p> <p>É o foco para o domínio Cliente. Os dados do cliente constituem o conhecimento da empresa sobre o cliente e das contas mantidas por ele.</p>	<p>ORDEM DE CLIENTE</p> <p>Trata das ordens de clientes individuais e dos vários tipos relacionados, tais como pedidos regulados e não regulados.</p>	<p>TAXA DE FATURAMENTO DO CLIENTE APLICADA</p> <p>Lida com a correlação de uso relacionado com a taxa subsequente, taxas aplicadas ao uso (ambas regulada e não regulada) e descontos para uso, bem como quaisquer taxas devido ao uso taxado.</p>	<p>ARRECADAÇÕES DE CONTAS DE CLIENTE</p> <p>Trata das violações de crédito, das ações para recuperar dívidas vencidas e da auditoria de faturamento.</p>	
	<p>INTERAÇÃO COM O CLIENTE</p> <p>Representa as comunicações com os clientes e a tradução dos pedidos e consultas dos clientes em "eventos" apropriados, como a criação de uma ordem de cliente, a criação de uma consulta sobre a fatura do cliente ou a criação de um problema de cliente.</p>	<p>ESTATÍSTICA DE CLIENTE**</p> <p>Representa a análise de padrões de uso de clientes, suas estatísticas de lucratividade do cliente, estatísticas de perda de cliente e retenção.</p>	<p>FATURA DE CLIENTE</p> <p>Trata dos registros de detalhes de chamadas (CDRs) em tempo real, ou não, e das outras fontes de dados que resultam em itens de fatura. A ABE Conta de Cliente também representa o formato de uma conta, a programação de emissão de faturas, os perfis de faturamento do cliente, realiza todos os cálculos financeiros para determinar o total da conta (exceto para taxas e descontos nas taxas), e realiza créditos e ajustes nas contas.</p>	<p>CONSULTA SOBRE A CONTA DE CLIENTE**</p> <p>Representa as consultas sobre contas associadas com as faturas enviadas aos clientes e trata disputas e ajustes em encargos, faturas e contas individuais.</p>	
SERVIÇO	<p>SERVIÇO</p> <p>Representa tanto os tipos de serviços orientados ao cliente quanto os orientados a recursos. As entidades nesta ABE oferecem diferentes visões para examinar, analisar, configurar, monitorar e reparar serviços de todos os tipos. As entidades nesta ABE são derivadas das entidades de Especificação de Serviço.</p>	<p>ESTRATÉGIA E PLANO DE SERVIÇO**</p> <p>Aborda a necessidade de Serviços aprimorados ou novos, bem como a retirada de Serviços existentes, pela empresa. Essas entidades têm uma forte dependência para ambas as entidades nos domínios de Recursos e Produtos. Os esforços resultantes, como a decisão de quais Recursos usar para hospedar um Serviço ou quais Serviços são usados para suportar novas Especificações de Produto, também são suportados, assim como as previsões de demanda de serviço.</p>	<p>DESEMPENHO DE SERVIÇO</p> <p>Coleta, correlaciona, consolida e valida as várias estatísticas de desempenho e outras características operacionais de entidades de serviço orientadas ao cliente e recurso. Deve fornecer um conjunto de entidades que podem monitorar e reportar sobre o desempenho. Cada uma dessas entidades também conduz uma avaliação de desempenho de rede face às metas planejadas, executa vários aspectos de análise de tendência, incluindo taxa de erro, análise de causa e degradação de Serviço. As entidades nesta ABE também gerenciam o tráfego gerado por um Serviço, bem como a análise de tendências de tráfego.</p>	<p>PROBLEMA DE SERVIÇO</p> <p>Administra falhas, alarmes e interrupções do ponto de vista de um Serviço. Isto é então correlacionado à notificação de problema, independentemente da causa ser física ou lógica. Outras entidades nesta ABE são usadas para direcionar a recuperação de cada um desses três tipos de problemas. Eles fornecem a capacidade de associar falhas e alarmes de recursos à degradação e interrupções de serviços que são executados por aqueles recursos. Essas funções são independentes dos Recursos e tecnologias usados para construir o Serviço. Um terceiro conjunto de entidades nesta ABE é usado para diferenciar entre problemas reportados pelo cliente e problemas provocados pela rede.</p>	
	<p>ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇO</p> <p>Define as características e comportamento invariantes de ambos os tipos de entidades de Serviço. Isso permite que múltiplas instâncias sejam derivadas de uma única entidade de especificação. Nesta derivação, cada instância usará as características e comportamentos invariantes definidos em seu modelo associado. As entidades nesta ABE focam na adesão aos padrões, distinguindo características de um serviço, dependências (tanto física quanto lógica, bem como sobre outros serviços), qualidade e custo. Em geral, as entidades nesta ABE permitem que os Serviços sejam vinculados a Produtos e executadas usando Recursos.</p>	<p>CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇO</p> <p>Define como um Serviço opera, ou suas funções, em termos de Especificação (ões) de Característica(s) e de suas Especificação de Recursos (s) e de Especificação de Serviço(s) bem como uma representação de como um Serviço opera, ou suas funções, em termos de características e Recurso (s) e Serviço (s) relacionados.</p>	<p>USO DE SERVIÇO</p> <p>Coleta os dados de consumo de Serviço e gera registros de uso de Serviço, para utilização por outras entidades de negócio. As entidades nesta ABE fornecem informações físicas, lógicas e de uso da rede. O Uso de Serviço pode ser estático (arquivos com registros de uso predefinidos) ou dinâmico (como parte de um protocolo síncrono).</p>	<p>TESTE DE SERVIÇO</p> <p>Um teste de serviço é uma função executada em um serviço que resulta na produção de medidas que refletem o funcionamento do serviço sob teste.</p>	
RECURSO	<p>RECURSO</p> <p>Representa os vários aspectos de um Recurso. Isso inclui quatro conjuntos de entidades que representam: os aspectos físicos e lógicos de um Recurso; mostra como agregar esses recursos em entidades agregadas que têm características e comportamento físicos e lógicos; e mostram como representar redes, sub-redes, componentes de redes e outros aspectos relacionados a uma rede.</p>	<p>TOPOLOGIA DE RECURSO**</p> <p>Define as informações físicas, lógicas e de topologia de rede. Essas informações são críticas para avaliar o estado atual da rede, bem como fornecer informações sobre como corrigir problemas, ajustar o desempenho e, em geral, trabalhar com a rede (tanto como um todo quanto com seus componentes). Cada uma dessas visões topológicas fornece suas próprias informações físicas, lógicas ou relacionadas à rede que podem ser usadas para gerenciar uma ou mais camadas em uma rede em camadas.</p>	<p>DESEMPENHO DE RECURSO</p> <p>Coleta, correlaciona, consolida e valida várias estatísticas de desempenho e outras características operacionais de entidades de Recursos. Fornece um conjunto de entidades que podem monitorar e reportar o desempenho. Cada uma dessas entidades também conduz uma avaliação de desempenho de rede comparando com as metas planejadas, executa vários aspectos de análise de tendência, incluindo taxa de erro, análise de causa e degradação de Recursos. As entidades nesta ABE também definem o carga de Recursos e a análise de tendências de tráfego.</p>	<p>ESTRATÉGIA E PLANO DE RECURSO**</p> <p>Utilizada para planejar redes e os elementos de recursos tanto inicialmente quanto para seu crescimento. Coordena o crescimento de recursos lógicos e físicos. As entradas são orçamentos oriundos de fontes de negócios, previsões de serviços, utilização atual e projetada da rede, novas tecnologias e tecnologias descontinuadas. Lida com o ciclo de vida (instalação, modificação, remoção e retirada) para recursos lógicos e físicos.</p>	
	<p>ESPECIFICAÇÃO DE RECURSO</p> <p>Define as características e comportamento invariantes de cada tipo de entidades de Recurso. Isso permite que múltiplas instâncias sejam derivadas de uma única entidade de especificação. Nessa derivação, cada instância usará as características e comportamentos invariantes definidos em seu modelo associado.</p>	<p>CONFIGURAÇÃO DE RECURSO</p> <p>Define como um Recurso opera ou funciona em termos de Especificação(ões) de Característica e da(s) Especificação(ões) de Recursos relacionada(s), bem como uma representação de como um Recurso opera ou funciona em termos de características e Recurso(s) relacionado(s).</p>	<p>USO DE RECURSOS</p> <p>Coleta os dados de consumo de recursos e gera registros de uso de Recursos, para utilização de outras entidades de negócios. As entidades nesta ABE fornecem informações físicas, lógicas e de uso da rede. A coleta de uso de Recursos é normalmente realizada dentro dos elementos de rede e é exposta a outras entidades de negócio apenas como uso de serviços. Os protocolos síncronos podem recuperar dados de uso de recursos dos elementos de rede para uso de outras aplicações.</p>	<p>PROBLEMA DE RECURSO</p> <p>Gerencia os problemas encontrados em instâncias de recursos alocadas, independentemente do problema ser físico ou lógico. As entidades nesta ABE detectam esses problemas, agem para determinar a sua causa raiz, resolvem esses problemas e mantêm um histórico das atividades envolvidas no diagnóstico e resolução do problema. A detecção de problemas pode ser realizada via software (por exemplo, Responder a um Alarme) e/ou por hardware (por exemplo, uma medida ou sonda) e/ou manualmente (por exemplo, inspeção visual). Isso inclui rastreamento, relatórios, atribuição de pessoas para corrigir o problema, testes e verificação, e administração geral das atividades de reparo.</p>	
OUTROS ENVOLVIDOS	<p>ESTRATÉGIA COM OUTROS ENVOLVIDOS**</p> <p>Contempla as estratégias e o planejamento da relação de negócio com outros envolvidos incluindo a contribuição de outras ABEs, como Mercado e Vendas, Desempenho de Outros Envolvidos e Análise de Competidores.</p>	<p>OUTROS ENVOLVIDOS</p> <p>Representa o conceito abstrato de uma organização ou indivíduo que pode desempenhar papéis variados durante as interações com uma empresa. Os papéis incluem cliente, fornecedor/parceiro, empregado e etc.</p>	<p>ENTIDADES ADICIONAIS DE OUTROS ENVOLVIDOS*</p> <p>Representam as entidades que são semelhantes àquelas da ABE Cliente, tais como a Conta de Outros Envolvidos e o Contato para a Conta de Outros Envolvidos.</p>	<p>INTERAÇÃO COM OUTROS ENVOLVIDOS*</p> <p>Representa as comunicações com os outros envolvidos e a tradução dos pedidos e consultas em "eventos" apropriados, como a criação de uma ordem, a criação de uma consulta de conta, ou a criação de um problema.</p>	<p>ACORDO</p> <p>Representa um contrato ou acordo, escrito ou verbal e, às vezes, obrigatório por lei, como um acordo de nível de serviço ou um acordo de preço com o cliente. Um acordo envolve várias outras entidades de negócio, como produtos, serviços e recursos e/ou suas especificações.</p>
	<p>ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO COM OUTROS ENVOLVIDOS*</p> <p>Representa um Acordo de Nível de Serviços (SLA) com uma ou mais partes envolvidas. Ver a ABE Acordo para obter detalhes adicionais.</p>	<p>PROBLEMA DE OUTROS ENVOLVIDOS*</p> <p>Foca na assistência técnica e no tratamento de problemas reportados para e pelos outros envolvidos.</p>	<p>ESTATÍSTICA DE OUTROS ENVOLVIDOS**</p> <p>Representa a análise de padrões de uso de outros envolvidos, estatísticas de lucratividade.</p>	<p>RECEITA DE OUTROS ENVOLVIDOS*</p> <p>Representa a receita da empresa na forma de taxas de faturamento aplicadas, contas, pagamentos e encontro de contas.</p>	<p>PRIVACIDADE DE OUTROS ENVOLVIDOS</p> <p>Contém todas as entidades usadas pelo processo de Gerência de Privacidade de Outros Envolvidos para especificar as informações referentes às regras de Privacidade, as próprias regras de Privacidade e as escolhas feitas pelos Outros Envolvidos para sua própria Privacidade.</p>
EMPRESA	<p>EFICÁCIA EMPRESARIAL</p> <p>A Eficácia Empresarial representa todas as informações utilizadas para avaliar a eficácia da empresa, como objetivos e processos de negócio.</p>	<p>RISCO EMPRESARIAL</p> <p>Representa todos os itens relacionados aos riscos de uma empresa. Também se refere a vulnerabilidades de segurança e eventos relacionados, bem como as informações relacionadas com a Garantia de Receita, como áreas de risco de perda de receita e capacidade operacional para resolver quaisquer degradações e violações detectadas.</p>	<p>FORÇA DE TRABALHO</p> <p>Representa a Gerência da Força de Campo despachada - recursos humanos e outros recursos de campo com seus papéis, habilidades, calendários e outras características. Também modela as ordens de trabalho, catálogos de descrições de trabalho, várias programações de trabalho, bem como a reserva e atribuição de um técnico a uma tarefa.</p>		
	<p>ENTIDADES DE NEGÓCIO RAIZ</p> <p>Formadas por um conjunto de entidades de negócio comuns que coletivamente servem como fundação da visão de negócio. Este conjunto de entidades permite que as entidades em diferentes domínios da Estrutura SID sejam associadas entre si, permitindo uma maior coerência global para a estrutura de informação.</p>	<p>LOCALIZAÇÃO</p> <p>Representa o local ou posição de algo, como o endereço de um cliente, o local onde existe um equipamento em falha e onde está uma pessoa mais próxima que poderia reparar o equipamento, etc. As localizações podem ser em forma de coordenadas e/ou endereços e/ou representações físicas.</p>	<p>CATÁLOGO</p> <p>Um catálogo pode ser definido como uma coleção de itens e organizados de uma maneira particular com base na necessidade. Por exemplo, um catálogo de produtos, um catálogo de serviços, etc. A apresentação do catálogo pode ser em formato de livro ou em formato Web.</p>	<p>DESEMPENHO</p> <p>Representa uma medida da maneira como um Produto e/ou Serviço e/ou Recurso está funcionando.</p>	<p>TOPOLOGIA*</p> <p>Contém as entidades que são usadas para representarem conceitos topológicos que podem ser usados para modelar uma grande variedade de relações topológicas entre entidades que variam de dependências a conectividade.</p>
ENTIDADES COMUNS DE NEGÓCIO	<p>TIPOS BASE</p> <p>São constituídos de objetos simples e pequenos, como dinheiro ou um intervalo de datas, cuja uniformidade não se baseia na identidade.</p>	<p>CAPACIDADE</p> <p>A capacidade representa a habilidade em fornecer uma capacidade medida da rede.</p>	<p>USO</p> <p>É uma ocorrência que utiliza um Produto, Serviço ou Recurso para sua finalidade pretendida, que seja de interesse para o negócio e possa ter encargos aplicados a ele. É composto de características, que representam os atributos de uso.</p>	<p>PROJETO</p> <p>Representa as ferramentas utilizadas pelos gerentes de projeto para garantir que os objetivos empresariais de qualidade, custo e tempo sejam alcançados pelo planejamento e programação do trabalho. Utiliza definições comuns da indústria de Projeto, Estrutura Analítica de Projeto e Atividade para fornecer suporte aos gerentes de projeto.</p>	<p>DEFEITO OU PROBLEMA</p> <p>É uma descrição de um problema que pode ser compartilhado entre o provedor de serviços e o cliente. O Defeito ou Problema é uma indicação de que uma entidade (como Recurso, Serviço ou Produto) não está mais funcionando de acordo com o SLA esperado.</p>
	<p>INTERAÇÃO DE NEGÓCIO</p> <p>Representa um acordo, contrato ou comunicação entre uma empresa e uma ou mais entidades, como indivíduos e organizações (ou partes de organizações). As Interações assumem a forma de solicitações, respostas e notificações.</p>	<p>TESTE</p> <p>Um teste é uma função realizada em um produto, serviço ou recurso que resulta em medidas que são produzidas e que refletem o funcionamento da entidade sob teste.</p>	<p>POLÍTICA</p> <p>É o conjunto de ABEs em camadas que define as especificações (por exemplo, modelos) e definições de entidades de Política que podem ser usadas na gerência de comportamento e definição de entidades em outros Domínios. A Política tem três formas primárias. A primeira é a definição de como a Política é usada para gerenciar a definição, alteração e configuração de outras entidades. A segunda é a definição de como a própria Política é gerenciada. A terceira é como as aplicações usam as Políticas para gerenciar as entidades.</p>	<p>MÉTRICA</p> <p>Define os padrões de medição incluindo as unidades, valores e como os valores são determinados. Inclui também os limites utilizados para avaliar a métrica e as consequências da violação dos limites.</p>	<p>EVENTO*</p> <p>Contém as entidades que são utilizadas para representar eventos, sua ocorrência e registro dentro dos sistemas.</p>