

Dispot

Databázový billingový systém určený pro střední a velké operátory poskytující širokou škálu telekomunikačních služeb.

DISPOT je moderní systém konvergentního billingu, který je primárně určený pro operátory podnikající v prostřední českého telekomunikačního trhu. Vzhledem ke své obecnosti, modularitě a škálovatelnosti řešení je možné systém kromě zmíněných telekomunikačních oblastí, využít také pro výpočet fakturace společností energetických, vodárenských a všech ostatních, kde v rámci vystavování účtů koncovým zákazníkům potřebují zpracovávat rozsáhlá a měřitelná provozní data.

DISPOT najde též uplatnění v moderní technologii cloudů, kde je pro poskytovatele této technologie schopen účtovat služby jak na bázi měsíčních paušálních poplatků, tak především na bázi kvantitativně a dynamicky měřených dat využití procesorů, RAM i HDD. Samozřejmostí je možnost účtování přenosu dat up/downloadu.

Účel a použití systému

Celou procesní logiku billingového systému pro telekomunikačního operátora můžeme pro zjednodušení rozdělit do tří hlavních, vzájemně provázaných celků:

1) **Preprocessing, Rating, Fakturace**, což znamená načítání a následná úprava provozních dat z technologie, jejich oceňování a konečně souhrnný výstup oceněných dat pomocí faktur v tištěné, nebo elektronické podobě.

2) **Konfigurace a parametrizace systému**, které v sobě zahrnuje kmenové informace o zákaznících, workflow objednávkového

systému služeb, portfolio služeb, ceníky služeb a definice parametrů oceňování.

3) **Integrace do firemních procesů** znamená, že DISPOT nemusí stát samostatně, naopak může být součástí celofiremní sítě IT řešení. Na jedné straně dokáže přijímat data z CRM systémů, spolupracovat se systémem sledování provozu služeb a řízení technologie podle okamžitého provozu a na výstupní straně může být zdrojem dat pro ekonomický systém sledování plateb, platební morálky, zákaznického salda a výkaznictví. DISPOT se také stává cenným zdrojem informací pro datový sklad.

Popis základních modulů billingového systému

Preprocessing:

Dle dokumentace příslušné ústředny vytvoří TelPro externí modul preprocessingu, který zabezpečuje kontinuální stahování záznamů o spojení generovaných ústřednou, převádí je na interní formát a provádí první selekci podle nastavených parametrů. DISPOT podporuje možnost vstupu z více technologií (ústředen).

Rating:

Data připravená v předcházejícím kroku importuje systém do DB a následně je ocení podle parametrů obchodní konfigurace služby. Možnost nastavení obchodní konfigurace služby je natolik dostatečně proporcionální a škálovatelná, aby postihla všechny možné parametry stanovení ceny jak je v telekomunikačním businessu obvyklé. Z těch nejdůležitějších parametrů můžeme uvést

například ceníky (tarifní plány) a platnost cen, slevové algoritmy a kredity do směrů, náběhy, časová pásma, množstevní slevy, výjimky v cenách (individuální ceny/slevy) apod.

Fakturace:

Na konci stanoveného zúčtovacího období se oceněné záznamy o spojení agregují podle požadovaných parametrů (např. směry volání), podle jednotlivých koncových zákazníků a podle jim nadřazených „plátců“. Uplatní se slevy vázané na uzavřené zúčtovací období a poté se provede grafický výstup faktur. Zákazníkům jsou faktury distribuovány v papírové - tištěné podobě, nebo e-mailem v elektronické podobě. Tištěná faktura může obsahovat složenku, elektronická podoba může obsahovat elektronický podpis dokumentu.

Informace o zákaznících:

Součástí konfigurace systému jsou informace o zákaznících. Kromě nezbytných personálních údajů jde též o volitelné údaje jako např. doručovací adresa, nebo e-mail pro doručení faktury. Zákazníky lze hierarchicky rozdělit na „uživatele služeb“ a „plátce služeb“. To umožňuje jak jednoduchý prodej služeb koncovým zákazníkům, tak i složitější model prodeje služeb několika pobočkám firmy s jediným plátcem za všechny služby. Systém též umožňuje parametrizaci cen podle typu zákazníka.

Pro telekomunikační operátory, u kterých je povinná lokalizace poskytované služby, nabízí DISPOT modul územních celků, kde se uplatní identifikace místa pomocí kódu ÚIR-ADR, popřípadě možnost zadat geografické souřadnice.

Portfolio služeb a ceníky:

V portfolio služeb se definuje jednoznačná identifikace služby, její název, časová platnost pro nabídku, příslušné doplňkové služby, zřizovací a storno poplatky. Lze definovat název služby, který se bude zobrazovat na vyúčtování konkrétního zákazníka. Ke každé z definovaných služeb musí být přiřazen ceník. Ceník může být chápán vícerozměrně. V procesu objednávání potom konkrétní parametry uvedené v jednotlivých rozměrech ceníku určí jednoznačně platnou cenu k dané

službě. Ceny služeb lze vázat na konkrétní ceník a přeceňovat je s ohledem na změny v ceníku, nebo je chápat jako neměnné. Je samozřejmě možné definovat též individuální neceníkové ceny. Změnu jedné, nebo několika charakteristik služby, nebo změnu její ceny, je možné připravovat s předstihem pomocí časové platnosti ceny, a to jak absolutně podle kalendářně, tak relativně, podle jiného bodu v historii (od data realizace, objednání, prvního použití atd.). Změna ceny pak nastane až po uplynutí nastaveného času. Volitelné dopočítávání poměrných částí cen za neúplná zúčtovací období je samozřejmostí. Ceníky lze definovat v různých měnách, lze také definovat různé sazby DPH.

Informace o platbách a saldo:

Vystavené částky za jednotlivá zúčtovací období, vázané na koncového zákazníka, tvoří v Dispotu pohledávky. Samostatným modulem lze systém spojit s příslušnou bankou, kde lze k jednotlivým pohledávkám vytvářet podklady pro inkaso plateb, a také sledovat došlé platby a párovat je s pohledávkami. Technologie a vnitřní logika procesů párování zajišťuje velmi rychlou a efektivní činnost s maximální úsporou lidské ruční práce. Výsledkem párování plateb na pohledávky je výsledné saldo zákazníka, nebo při vzdálenějším pohledu výsledné saldo za zúčtovací období. S informacemi o platbách lze zpracovávat také platební morálku zákazníků a podle ní následně řídit procesy poskytování služeb.

Popis modulů zajišťujících integraci do firemních aplikací a řízení procesů

Rozhraní na banku:

Z vytvořených pohledávek DISPOT vytváří inkasní příkazy bankám. V současné době je inkasní způsob platby preferován pro jednoduchost, bezchybnost a pro minimalizaci lidské práce. Druhým, neméně důležitým propojením s bankou firmy je sledování došlých plateb. Došlé platby se načítají a v samostatném modulu Dispotu se provádí několika úrovně párování s pohledávkami. Díky speciálním algoritmům párování je tento proces dostatečně rychlý a hlavně účinný, což

eliminuje na nejnižší možnou míru množství nestrojové ruční práce.

Rozhraní na CRM/objednávkový systém:

Tyto systémy je možné propojit s Dispotem externím rozhraním a řídit tak tok informací o zákaznících, objednávat a ukončovat služby, objednávat různé doplňkové a jednorázové služby jako jsou zřízení poboček, pronájmy modemů a telefonních přístrojů a poskytovat sezónní a zaváděcí slevy.

Rozhraní na ekonomický systém firmy:

Externím modulem Dispotu je možné propojit účetnictví firmy a předávat mu podklady pro fakturaci, nebo načítat jednotlivé platby k zákaznickým účtům.

Rozhraní na datový sklad, nebo controlling:

Má-li firma vlastní datový sklad, je vhodné s ním DISPOT pomocí externího modulu propojit a dodávat z billingu informace o provozu služeb, výnosech a nákladech a to jak v detailu za jednotlivá spojení, tak též hromadně za provozované služby, zákaznické segmenty, nebo lokalizace služeb. Výsledná data je možné porovnávat s plánem a pomocí těchto výsledků efektivně řídit provoz a rozvoj služeb.

Rozhraní na technologii (ústřednu) a on-line řízení služeb:

Útvary dohledu (sledování provozu) mohou s Dispotem sdílet informace o aktuálním stavu služby (konfigurace, nahlášení poruchy, dočasné přerušování služby, atp.), aby byla včas a přesně informována call centra. Kromě toho lze na základě podkladů o platební morálce zákazníka účinně a hlavně včas konfigurovat technologii s cílem omezení, nebo pozastavení poskytovaných služeb. Údaje z objednávek služby mohou naproti tomu automatizovat řízení ústředny (autorizace telefonních čísel, rozsahů, provoleb) a uspořít tak často namáhavou ruční práci.

Call Centrum:

Je specializovaný modul Dispotu, který lze využívat v call centrech firmy. Je to individuální aplikace, shrnující v sobě několik dimenzí pohledů na zákazníka a jeho služby, s cílem co nejrychlejšího procesu vyhledávání příslušných údajů bez nutnosti překlíkávat do

různých formulářů. Je maximálně uživatelsky jednoduchý a efektivní filtrování a vyhledávání splňuje podmínku rychlé odezvy i pro velké množství dat.

Rozhraní na WEB portál firmy:

Má-li firma vlastní webový portál, kde poskytuje informace o provozu, lze tímto externím rozhraním Dispotu předávat do příslušných polí data související s fakturací, tedy seznam vystavených faktur, čísla faktur, částky na fakturách a informace o došlých platbách. Zákazník může na WEBu také nalézt grafickou podobu svých faktur a k nim detailní výpis o spojení spolu s datumem a časem, délkou trvání a cenou za jednotlivé služby.

Grafická podoba a distribuce faktur:

Výsledným produktem billingu je faktura, definovaná individuálně nastavenými šablonami tak, aby vyhovovala představám firmy nejen seskupováním položek, ale též grafickým ztvárněním (logo firmy, barevnost, rozmístění řádek, zvýrazněný text, atp.). Distribuci faktur je možné zabezpečit buď vlastními silami (vlastní tisk a doručení poštou), nebo předat specializovaným rozhraním tiskařské a distribuční firmě (je možné nabídnout kontakt), nebo vytvořit elektronickou formu dokumentu, opatřit ji elektronickým podpisem a distribuovat k zákazníkovi pomocí e-mailu. Pokud si v případě e-mailu vyžádáme odpověď, je systém též schopen sledovat úspěšnost doručení. Nespornou výhodou tohoto posledního řešení je určitě snížení nákladů za tisk a poštovní distribuci a dále také to, že jednou vygenerovaná grafická podoba faktury (standardní formát PDF) může být uložena v datovém skladu firmy.

10ti letá provozní zkušenost.

DISPOT je provozován více než deset let v praktickém provozu. Za tu dobu jej využívá, nebo využilo celá řada telekomunikačních operátorů. Za tu dobu došlo k několika významným změnám v legislativě, jak na úrovni zákona o elektronických komunikacích, tak i v nařízení regulátora ČTÚ. Ve všech případech DISPOT zajistil správné, úplné

a včasné fakturování všech telekomunikačních služeb každý měsíc. Preprocessing zpracovává milióny záznamů z různých technologií, rating je oceňuje podle tarifů cenových plánů mnoha různých operátorů, a konečně fakturační modul vystavuje desítky tisíc faktur za různá fakturační období a služby ve všech možných formátech od elektronických až po papírové.

Za deset let provozu obsahuje DISPOT celou řadu vylepšení díky podnětům těch, kteří s ním denně pracují.

DISPOT úspěšně spolupracuje jako integrální součást firemního IT. Je napojen na několik objednávkových **CRM systémů**, má provozně ověřené rozhraní s ekonomickým systémem **SAP** a **Pohoda**. Komunikuje bezchybně jak s klasickými ústřednami (Siemens EWSD), tak s ústřednami technologie VoIP. V několika případech je zdrojem firemních dataskladů a reportingů pro controlling.

Volitelné nadstavby.

TelPro vyvinulo také dvě významné nadstavby pro DISPOT. Jednou z nich je **FRADES** – informační systém pro detekci podvodných volání a anomálií telekomunikačního provozu, jehož cílem je včasná reakce zabraňující vzniku rozsáhlých škod. Druhou nadstavbou je **REPTTEL** – informační systém pro reporting managementu shrnující informace o provozu poskytovaných služeb. Reporting mapuje informace od velikosti a rozložení provozu přes ekonomické pohledy tržeb a nákladů po souhrnné ukazatele popisující obchodní aktivity přírůstku/úbytku služeb a jejich následné predikce.

Speciální součástí DISPOTU může být modul **Okruhy**, který umožňuje sledovat poskytované služby optikou definovaných bodů logické vrstvy sítě operátora a to jak vlastní, tak pronajaté. Informace o těchto nadstavbách naleznete na našich stránkách určených pro tyto produkty.