

TIM Celular Sul usa o CFMS desde 1998



Com aproximadamente 1 milhão e 460 mil clientes nos três estados da região sul, a TIM Celular Sul tem a maior cobertura em sua área de concessão, abrangendo 220 localidades, ou 72% da população. Possui 75% do mercado nessa área – o maior *market share* entre todas as operadoras brasileiras, uma rede 100% digital e 700 pontos de venda. Para obter marcas tão expressivas, a TIM conhece a importância do combate à fraude para a boa prestação de serviços: adota o CFMS – *Compaq Fraud Management System*, além de outras soluções da Compaq.

A TIM Celular Sul adotou o CFMS em 1997, quando as operadoras do então Sistema Telebrás fecharam contrato para a instalação do sistema em toda a rede de telefonia móvel do país – na época, limitada à banda A. “Ao se interligarem todas as operadoras do país em *roaming* automático, constatou-se a necessidade de uma solução para a detecção de fraudes”, explica Marisa Fátima Nicolak Assunção, Coordenadora do Sistema Antifraude da TIM Celular Sul.

A escolha do CFMS ocorreu por meio de concorrência, da qual participaram vários fornecedores. Em 1997, a decisão: o CFMS apresentava menor preço e atendia às especificações técnicas. A implementação foi iniciada em maio de 1998. O sistema foi customizado para todas as operadoras. “Na TIM, o CFMS foi customizado

para a leitura dos bilhetes de chamadas. Após a privatização, a operadora decidiu manter o CFMS em operação em toda a sua planta”, completa Marisa.

Na TIM Celular Sul, o CFMS atua na detecção, análise e combate a diferentes tipos de fraude, como a técnica e a de subscrição. O sistema monitora permanentemente a rede, praticamente em tempo real, identificando possíveis sinais de fraude e emitindo alarmes, quando necessário.

Outras soluções Compaq

Desde 1998, a TIM Celular Sul adota outras soluções Compaq, como o Inter-mediatE. Na operadora, o sistema estabelece a interface entre a Central de Comutação Celular (CCC) e os sistemas de faturamento e *customer care*. O Inter-mediatE atua em conjunto com o CFMS, gerando registros de chamadas (CDRs) padronizados, bem como alarmes de chamadas de longa duração, que são encaminhados para o sistema antifraude.

A TIM também está implementando o Compaq TeMIP – *Telecommunication Management Information Platform* para realizar a gerência integrada de redes. Sua atuação abrangente permite identificar falhas desde o nível de elemento da rede até a qualidade de serviço ao usuário final (SLA – *Service Level Agreement*).