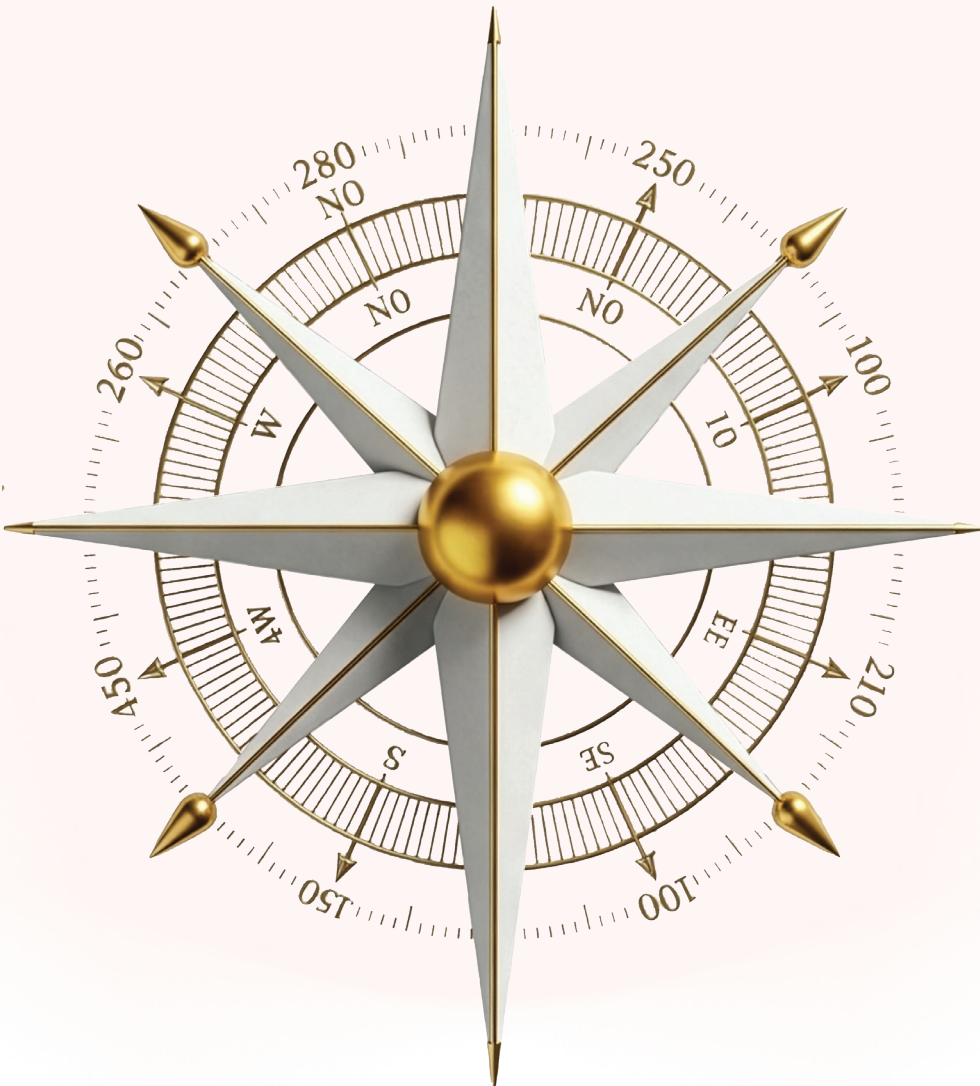




دورة ضمان الإيرادات وإدارة الاحتيايل في الاتصالات: تسرب الإيرادات واحتيايل SIM Box و IRSF



دورة ضمان الإيرادات وإدارة الاحتيال في الاتصالات: تسرب الإيرادات واحتيال SIM Box و IRSF

مقدمة:

دورة ضمان الإيرادات وإدارة الاحتيال في الاتصالات دورة تدريبية مدتها خمسة أيام لموظفي ضمان الإيرادات ومكافحة الاحتيال والفوترة والتدقيق لدى مشغلي الاتصالات، تتناول تسرب الإيرادات واحتيال SIM Box و IRSF، وتنتهي بإعداد مصفوفة ضوابط ضمان الإيرادات وخطة الاستجابة للاحتيال. يخسر المشغل جزءا من دخله حين تسقط سجلات الاستخدام بين الشبكة والفاتورة، وتبقى مستحقات الربط البيني دون مطابقة، وتستمر مخططات تمرير المكالمات أياما دون رصد. يطابق المرشحون بيانات الاستخدام أو يراجعون الفواتير أو يفرزون تنبيهات الاحتيال في عملهم اليومي، وتعتمد الدورة دراسات حالة مبنية على سجلات xDR وبيانات الفوترة والتسويات. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في ضمان الإيرادات.

أهداف الدورة:

- رسم خريطة نقاط تسرب الإيرادات عبر الشبكة والوساطة واحتساب التعرفة والفوترة والتحصيل والربط البيني، وتحديد خط أساس للتسرب لدى المشغل
- تصميم إطار ضوابط ضمان الإيرادات بضوابط وقائية وكشفية ومالكين محددين ومستوى نضج مستهدف
- إجراء مطابقة المحول مع الفاتورة ومطابقة قوائم المشتركين وأرصدة الدفع المسبق والربط البيني والتجوال، وتفسير كل فجوة تظهر
- تمييز أنماط احتيال الاشتراك وتمرير المكالمات عبر SIM Box واحتيال Wangirig IRSF والاحتيال الداخلي في بيانات التفعيل والاستخدام
- ضبط قواعد نظام إدارة الاحتيال وحدود التنبيه، وفرز التنبيهات، وإدارة قضية الاحتيال من أول تنبيه حتى إغلاقها
- إعداد مصفوفة ضوابط ضمان الإيرادات وخطة الاستجابة للاحتيال مع مؤشرات الأداء لمشغل في دراسة حالة

الفئة المستهدفة:

- محللو ضمان الإيرادات المسؤولين عن مطابقة بيانات الاستخدام وتقارير التسرب
- موظفو إدارة الاحتيال الذين يراقبون التنبيهات ويضبطون قواعد الرصد ويحققون في القضايا
- موظفو عمليات الفوترة والوساطة المسؤولين عن اكتمال السجلات ودقة الفواتير
- موظفو تسويات الربط البيني والتجوال والبيع بالجملة الذين يتحققون من فواتير الشركاء وملفات التسوية
- موظفو المالية والتدقيق الداخلي الذين يراجعون ضوابط الإيرادات والمبالغ المستردة لدى المشغلين

محاوَر الدورة:

اليوم 1: مشهد تسرب الإيرادات وخط الأساس لضمانها

- تطبيق تعريف ضمان الإيرادات على ربحية المشغل وتدقيقه النقدي
- خريطة تسرب الإيرادات عبر الشبكة والوساطة واحتساب التعرفة والفوترة
- نقاط التسرب في التحصيل والربط البيني ضمن دورة الطلب حتى التحصيل
- مقارنة أنماط التسرب في الدفع المسبق والدفع الآجل باستخدام سجلات الحالة
- التقييم الذاتي لنضج ضمان الإيرادات وورقة خط أساس التسرب

اليوم 2: إطار ضوابط ضمان الإيرادات وبنية بيانات الاستخدام

- إطار ضوابط ضمان الإيرادات بضوابط وقائية وكشفية
- بنية سجلات CDR و xDR من المحول حتى منصة الوساطة
- التصفية في منصة الوساطة وفحص التكرار ومعالجة السجلات المرفوضة
- فحص البيانات المرجعية لمحرك احتساب التعرفة وإعدادات كتالوج المنتجات
- مصفوفة RACI لتوزيع ملكية الضوابط وتصميم النموذج التشغيلي لضمان الإيرادات

اليوم 3: مطابقة الاستخدام وضمان إيرادات الربط البيني والتجوال

- مطابقة المحول مع الفاتورة لأعداد السجلات وأحجام الاستخدام
- مطابقة قوائم المشتركين بين أنظمة التفعيل في الشبكة وأنظمة الفوترة
- مطابقة أرصدة الدفع المسبق وعمليات الشحن والقسائم مع دفتر الأستاذ
- التحقق من فواتير الربط البيني مقابل سجلات الحركة لدى المشغل
- التحقق من ملفات TAP للتجوال وفحص تسويات الشركاء

اليوم 4: مخططات الاحتيال في الاتصالات وقواعد الرصد والتحقيق

- مؤشرات احتيال الاشتراك وانتحال الهوية عند تفعيل الخدمة
- رصد تمرير المكالمات عبر SIM Box بمراقبة أنماط الشرائح وأرقام IMEI
- أنماط احتيال Wangirig IRSF عبر الأرقام الدولية وأرقام التعرفة المرتفعة
- قواعد نظام إدارة الاحتيال وحدود التنبيه وفرز التنبيهات
- ضوابط الاحتيال الداخلي ومسار التحقيق في قضايا الاحتيال

اليوم 5: دراسة حالة: مصفوفة ضوابط ضمان الإيرادات وخطة الاستجابة للاحتيال

- مراجعة بيانات المشغل في الحالة الدراسية من نتائج التسرب وتنبهات الاحتيال
- بطاقة مؤشرات أداء ضمان الإيرادات والاحتيال مع تتبع المبالغ المستردة
- تقدير قيمة التسرب ودراسة جدوى الاسترداد لعرضها على الإدارة
- دليل الاستجابة لحادثة تمرير مكالمات قائمة
- استكمال مصفوفة ضوابط ضمان الإيرادات وخطة الاستجابة للاحتيال

المهارات التي ستكتسبها:

- رسم خريطة تسرب الإيرادات
- مطابقة سجلات الاستخدام
- التحقق من فواتير الربط البيني
- التحقق من تسويات التجوال
- ضبط قواعد رصد الاحتيال
- كشف احتيال تمرير المكالمات
- التحقيق في قضايا الاحتيال
- إعداد تقارير ضمان الإيرادات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم مصفوفة ضوابط ضمان الإيرادات وخطة الاستجابة للاحتيال إلى رئيس ضمان الإيرادات والمدير المالي لاعتمادها
- تحديد المطابقات والضوابط وقواعد الاحتيال التي تنفذ يوميا أو أسبوعيا أو شهريا وفق قيمة التسرب وحجم التعرض
- تفادي أساليب من حركة التمرير غير المرصودة والاستخدام غير المفوتر والمبالغ الزائدة في فواتير الربط البيني عبر متابعة بيانات المطابقة والتنبيهات
- نقل قوالب المطابقة ومجموعات قواعد الاحتيال وبطاقة المؤشرات إلى فرق الفوترة والشبكة والبيع بالجملة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون رئيس ضمان الإيرادات والمدير المالي مصفوفة ضوابط ضمان الإيرادات وخطة الاستجابة للاحتيال، وهي تحدد لكل نقطة تسرب ضابطها ومالكها وتكرار تنفيذه وخطوات الاستجابة عند وقوع الاحتيال. وتعتمد عليها الإدارة في إقرار تغطية الضوابط وتعديل قواعد الاحتيال ومستهدفات الاسترداد، بينما تتابع فرق الفوترة والربط البيني والاحتيال بطاقة مؤشرات كل شهر. وبعد أول دورة فوترة وفق المصفوفة الجديدة تراجع الوحدة الأحجام غير المطابقة ونسبة التنبيهات الكاذبة والقيمة المستردة مقارنة بالخطة.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشارك إلى معرفته قبل دورة ضمان الإيرادات وإدارة الاحتيال في الاتصالات؟

يكفي أن يعمل المشارك على سجلات الاستخدام أو الفواتير أو ملفات التسوية أو تنبيهات الاحتيال لدى مشغل اتصالات، وأن يجيد التعامل مع جداول البيانات، ويساعد إحضار تقرير مطابقة حديث أو ملخص تنبيهات على تطبيق دراسات الحالة على شبكته.

بم تختلف دورة ضمان الإيرادات وإدارة الاحتيال في الاتصالات عن دورات إدارة مخاطر الاحتيال العامة؟

تعمل الدورة على بيانات المشغل: سجلات الاستخدام والوساطة واحتساب التعرفة وتسويات الربط البيني والتجوال، ومخططات خاصة بالاتصالات مثل تمرير المكالمات عبر SIM Box واحتيال IRSF. أما دورات مخاطر الاحتيال العامة فتتناول أطر الاحتيال المؤسسي ومخططات المشتريات والرواتب في مختلف القطاعات.

لماذا يحظى احتيال SIM Box بالأولوية في ضمان الإيرادات وإدارة الاحتيال في الاتصالات؟

يمرر احتيال SIM Box المكالمات الدولية عبر بوابات VoIP وينهيها على أنها مكالمات محلية، فيخسر المشغل عائد إنهاء المكالمات الدولية. ويحد رصده المبكر بمراقبة أنماط الشرائح والأجهزة من خسارة إيرادات الربط البيني ومن ازدحام الشبكة.

ماذا يعود به المشارك من دورة ضمان الإيرادات وإدارة الاحتيال في الاتصالات؟

يعود المشارك بمصفوفة ضوابط ضمان الإيرادات وخطة الاستجابة للاحتيال، وورقة خط أساس التسرب، وقوالب مطابقة للاستخدام والربط البيني والتجوال، ومجموعة قواعد لرصد الاحتيال وفرز التنبيهات، وبطاقة مؤشرات أداء قابلة للتكيف مع مشغله.