



**SEMINAIRE « REVENUE INSURANCE ET
GESTION DE LA FRAUDE »**

**POUR LES OPERATEURS
DE RESEAUX TELECOMMUNICATION**



**Du 27 Février au 2 Mars 2012
Tunis (Tunisie)**

REVENUE INSURANCE ET GESTION DE LA FRAUDE

Population cible : Cette formation est destinée aux responsables de revenue assurance et de la lutte contre la fraude.

Durée : 5 jours.

Objectifs : Connaître les éléments de base de la *revenue insurance* et les principales techniques et stratégies de la gestion de fraude dans le domaine de télécommunication

I. Revenue Insurance

I.1. Qu'est ce que c'est le Revenue Insurance ?

- a. Les différentes définitions et le vocabulaire spécifique (jargon buster).
- b. Quel est le périmètre de *Revenue Insurance*.
- c. L'évolution récente du concept de RA– « *cost insurance* » et « *business insurance* ».
- d. Le cercle vertueux – Analyser, Détecter, Corriger, Prévenir
- e. Comment la fonction RA est implémentée et de quelle manière est elle géré chez les autres opérateurs au niveau mondial ?
- f. Les différentes ressources disponibles sur le *revenue insurance*, publications, blogs et forums.

I.2. Les domaines classiques de revenue insurance : la gestion des flux complexes de revenus et dépenses dans les Télécoms

- a. Différents phases de traitements des flux des données, des réseaux jusqu'à la facturation, contrôles à effectuer
- b. La gestion des erreurs des flux des données (CDR/ EDR)
- c. Analyses des données et informations financières
- d. Les réconciliations des données de facturation et l'importance des données de référence contenue dans les system
- e. Les différentes méthodes de test pour le *revenue insurance*, les robots d'appels.
- f. Le processus d'*insurance* des nouveaux produits, la prévention de déperdition de revenue liée au nombre croissant de produits et services ainsi que la mise à jour fréquent des systèmes, de l'architecture du réseau et de la facturation.

II. RA & Insurance des coûts autour des services internationaux et interconnexion

II.1. L'importance d'assurer les marges

- a. L'assurance de revenus et des coûts quand il s'agit de l'interconnexion et les services internationaux (*roaming*).
- b. Arbitrage : de quoi s'agit-il et comment cette pratique peut endommager vos revenus.
- c. Comment les failles dans l'établissement des prix d'interconnexion ou les erreurs d'implémentation peuvent sérieusement augmenter les coûts.
- d. Les spécificités lies aux services internationaux.
- e. L'implémentation de contrôles efficace avec gains financiers à court terme (*efficient quick wins*).
- f. Les produits avec contenu tiers et le partage de revenue.

II.2. Stratégie Revenue Insurance

- a. Créer sa stratégie de pilotage de *Revenue Insurance*.
- b. Implémenter une structure organisationnelle autour *Revenue Insurance*.
- c. Mesurer le niveau de déperdition des revenue (*revenue leakage*) et les objectives à atteindre.
- d. Fixer les priorités des actions à entreprendre.

- e. Définition d'une feuille de route sur 3 ans pour implémenter un dispositif pérenne de sécurisation des revenus.
- f. Les indicateurs de performance et la communication de résultats et activités (*reporting*) de *Revenue Insurance*.

III. La Gestion de la Fraude

III.1. La fraude dans les Télécommunications

- a. La Gestion de la Fraude ou la Prévention de la Fraude?
- b. Les définitions courantes de la gestion de la fraude, l'empiètement et les synergies avec le domaine de RA.
- c. Pourquoi la fraude ne provoque pas une perte de revenu mais des coûts et son impact direct sur le résultat financier.
- d. Qui sont ces fraudeurs ? Des opportunistes, du crime organisé, blanchisseurs d'argent, hackers et ... les employés.
- e. Comment est la fraude gère dans les télécoms et l'entraide entre opérateurs. Le GSM fraud forum.
- f. Les dangers qui entourent la gestion au jour le jour de la fraude et l'importance de la sécurité et la confidentialité.

III.2. Les domaines classique de la Gestion de la Fraude

- a. Les différents manières au quel les fraudeurs procèdent: vol d'identité, ingénierie social/ manipulation, la fraude interne etc.
- b. Fraude sur les services internationaux, démonstration : comment on peut perdre des millions au cour d'un week-end.
- c. Les fraudes liés à l'interconnexion et les portails GSM/ SIM boxes.
- d. Les fraudes sur les produits de valeur ajoutées et le contenu.
- e. Fraudes liés aux abonnements et charges mensuels.
- f. Le clonage de SIMs, les virus SMS/ MMS et les fraudes techniques.

III.3. Détecter et Analyser

- a. L'implémentation des contrôles pour un résultat rapide.
- b. Les systèmes de Gestion de Fraude et autres outils.
- c. L'utilisation de la signalisation SS7 pour la détection et prévention de fraude
- d. Rendre la fraude visible: quelques formules simples pour calculer l'impact financier et coûts engendrés par les activités frauduleux.
- e. Comment collaborer avec des autres opérateurs sur les problématiques liées à la fraude.
- f. La mise en œuvre d'investigations; méthodes et outils.

III.4. Stratégie de gestion de la Fraude

- a. Définir la stratégie et le périmètre de la pratique de la gestion de la fraude.
- b. Mise en œuvre organisationnelle de l'équipe de fraude (profil des analystes, compétences pré requis, descriptions de postes etc.)
- c. Comment définir les objectives à atteindre ?
- d. Mise en place d'une feuille de route et détermination des priorités.
- e. Assurer le maintien et mise à jour des connaissances lies à la fraude.
- f. Les indicateurs de performance et la communication de résultats et activités (*reporting*) de la gestion de la fraude.

IV. Atelier *Revenue Insurance* ou Gestion de la Fraude

L'objectif étant de donner des outils/ méthodes que les participants peuvent être immédiatement implémenté dans leur travail quotidien.

Des exemples / suggestions de sujets :

- Les portails GSM (*GSM gateways*) et la fraude lié aux flux d'interconnexion/ arbitrage ;

- Les outils d'analyse des flux et de pilotage *Revenue Insurance*; passer en revue les outils existants ;
- Evaluer les besoins d'un outil de RA. Améliorer/ adapter les outils existants ou se procurer un outil déjà disponible sur le marché ;
- Les différentes solutions '*off the shelf*' actuellement disponibles; avantages/ désavantages ;
- Comment développer une étude de faisabilité/ rentabilité si le niveau de pertes de revenus actuel est inconnu ?

CONDITIONS GENERALES

- Les supports de cours seront fournis sous format papier à chaque participant.
- Les pauses café (une le matin et une l'après-midi) ainsi que le déjeuner sont compris dans les frais de participation.
- A l'issue de cette formation, un certificat d'aptitude sera délivré aux participants.

Tarifs et Conditions Financières

Paielement : Virement au nom de *SFM International*.

- 50% une semaine avant la formation,
- 50% restants le premier jour de la formation.

Forfait global de la formation : **1 700 Euros** par participant (incluant la formation, les supports de cours, les déjeuners et pauses café).

Note importante : Ce tarif est net de toutes taxes, retenues à la source et charges fiscales et para-fiscales.

Modalité de paiement :

Virement au nom de :	<i>SFM International</i> ,
Banque :	Banque Nationale Agricole
Agence :	Agence Alain Savary
Adresse :	Avenue Alain Savary 1002 Tunis
Numéro de compte :	03 116 105 0169 169019 77
Monnaie du compte :	Euros
Code Swift :	BNTETNTT
Code IBAN :	TN 59 03 116 105 0169 169019 77

Le Directeur de la Formation


3, Rue Ibn Sina - El Menzah VI
1004 Tunis - Tunisia
www.sfmtelecom.com

Sami Tabbane

BON DE COMMANDE ET FICHE D'INSCRIPTION POUR LA FORMATION

Formation souhaitée :

Intitulé : _____

Merci de compléter lisiblement ce bulletin d'inscription et la fiche client.

Dès réception, nous vous ferons parvenir, sous huitaine, la confirmation d'inscription, le programme détaillé et le plan d'accès à notre site de formation et les hôtels de proximité. Si vous souhaitez des informations sur une ou plusieurs formations (inter ou intra-entreprise), veuillez nous contacter aux coordonnées en bas de page.

Participant :

Mme/Mlle/M. - Prénom : _____ Nom : _____

Tél : _____ Fax : _____

Courriel : _____ Profession : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Expérience dans le domaine de la formation demandée : _____

Entreprise :

Raison sociale : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Responsable hiérarchique : _____ Effectif de la société : _____

Facturation :

La facture est à adresser : au stagiaire à l'entreprise autre : _____

Si le destinataire n'est pas le stagiaire, préciser :

Raison sociale : _____

Adresse : _____

Prénom et Nom du responsable du suivi administratif et financier : _____

Téléphone : _____ Fax : _____

Courriel : _____

Tarif de la session : _____ € HT

Le responsable du participant reconnaît avoir pris connaissance et accepté les Clauses spécifiques aux ventes de formation, spécifiées ci-après. Ce formulaire complété est un Bon de commande.

Fait à _____ le _____ Cachet de l'entreprise

Signature du participant Signature du responsable

Précédée de la mention « *Lu et approuvé* »

Merci de retourner ce formulaire renseigné par courrier, fax ou courriel à : **SFM – 67, Rue Alain Savary Cité**

Jardin I Bloc B App 5.1 – 1002 Tunis - TUNISIE

Fax : +216 71 28 43 14 / +216 71 754 842

Télé : +216 98 377 887 / +216 71 284 314

Courriel : info@sfmtelecom.com / info@sfmtechnologies.com

Contact



**Address: 67, Rue Alain Savary Cité Jardin I
Bloc B App 5.1 – 1002 Tunis –
TUNISIA**

Tel.: +216 98 377 887 / +216 71 284 314

Fax: +216 71 284 314 / +216 71 754 842

Email: info@sfmtelecom.com

info@sfmtechnologies.com

Website: www.sfmtelecom.com

www.sfmtechnologies.com