

Whitepaper

myBillsOnLine Whitepaper

Contenido

<i>Introducción</i>	3
<i>Operación y funcionamiento</i>	4
<i>Características técnicas de desarrollo e implantación</i>	4
<i>Diagrama general de operación</i>	5
<i>Flujo de información</i>	6
<i>Composición en línea</i>	6
<i>Generación de código de barras y el algoritmo base 10</i>	7
<i>Información a presentar</i>	8
<i>Aspectos de seguridad</i>	8
<i>Administración de usuarios</i>	9
<i>Perfil de conocimientos</i>	10
<i>Requisitos de infraestructura</i>	10
<i>Administración de cambios</i>	11
<i>Soporte, mantenimiento y actualizaciones</i>	11
<i>Uso de la aplicación</i>	12
<i>Requerimientos de accesibilidad</i>	12
<i>Requerimientos de visualización</i>	12
<i>Sistema de búsqueda</i>	12
<i>wiseWeb, módulo de análisis y graficación</i>	13
<i>Variables</i>	14
<i>Pivotes</i>	14
<i>Filtros</i>	14
<i>Gráficas</i>	14
<i>Descarga de información</i>	15
<i>Generación de Reportes</i>	15
<i>Requisitos de accesibilidad</i>	16
<i>Administración y mantenimiento</i>	16

Introducción

myBillsOnLine es una solución integrada por un conjunto de aplicaciones orientadas a la presentación de facturas o estados de cuenta por Internet ofrecido a los clientes la capacidad de visualizar su factura o estado de cuenta por Internet a través de un navegador o browser común e incluso realizar análisis de su detalle, generar reportes, revisar su comportamiento de consumo, bajar su información de detalle y pagar su adeudo con su tarjeta de crédito.

La solución completa de myBillsOnLine se compone de al menos cinco módulos:

El módulo de acceso y seguridad de usuarios permite otorgar la confianza necesaria a la empresa y al cliente que únicamente será consultada la información del estado de cuenta por el o los usuarios debidos y que la información que viajará de un punto a otro no podrá ser interceptada fácilmente y menos descifrada. Esto se logra mediante una conexión segura y la autenticación del usuario que pretende acceder al sistema.

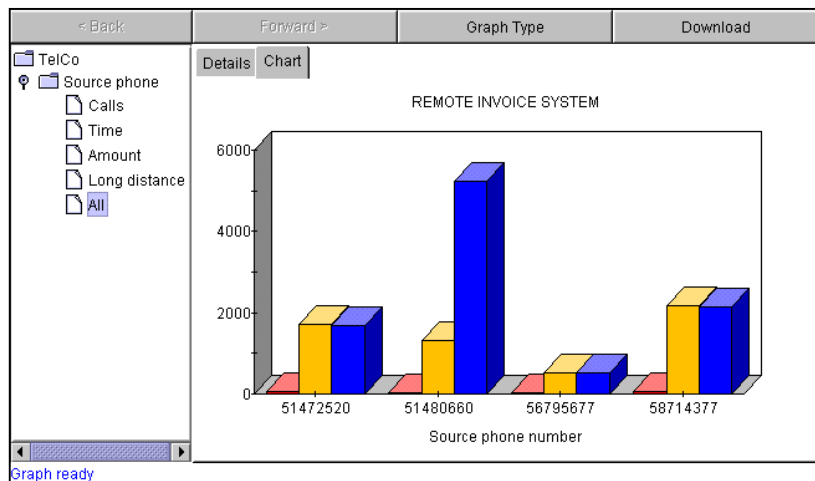
El módulo de presentación de facturas o estados de cuenta es el módulo central del sistema que presenta en línea el estado de cuenta o la factura solicitada por un cliente con una gran similitud a la que recibe en papel con validez fiscal otorgando por tanto una gran confianza y seguridad de que lo que ve en pantalla es lo que ha recibido o recibirá en papel.

El módulo de mercadotecnia permite definir perfiles y grupos de usuarios para dirigirles publicidad o mensajes personalizados que se presentarán al momento que consulte la factura por Internet en el área definida por la empresa.

El módulo de análisis y graficación es una poderosa herramienta para cubrir necesidades de generación de reportes, explotación de información y análisis de comportamiento de uso al nivel de detalle que se requiera.

Los clientes corporativos pueden ver su información en tablas, reportes y gráficas.

Manipular y explotar su información



El módulo de pago permite recibir pagos por Internet con tarjetas de crédito asociadas a Visa o MasterCard. Asociado a este módulo Enterprise Business Solutions ofrece una integración a los sistemas legados de conciliación, compensación, cobranza y contabilidad.

Enterprise Business Solutions ha implantado exitosamente este tipo de soluciones en empresas como: Avantel, Maxcom, Sky, ADT, Y recientemente Telcel. Y ha sido integrado por KPMG en soluciones para otras importantes empresas como AT&T Alestra y Banamex.

Implantar myBillsOnLine es:

- 1) Reducir costos de impresión, logística y distribución hasta en un 60 por ciento.
- 2) Ofrecer una solución que mejora la atención hacia al cliente y por tanto generará lealtad de ellos hacia la empresa.
- 3) Elegir una estrategia para reducir las llamadas por dudas, quejas o retrasos de envío del estado de cuenta o factura.
- 4) Ofrecerle al Call Center, las áreas administrativas y operativas la capacidad de consultar facturas con los datos precisos y exactos que recibió el cliente ya que vienen de la misma fuente de información.
- 5) Prepararse para el futuro inmediato cuando la factura electrónica tome validez legal ya contemplada en la nueva reforma fiscal.
- 6) Tomar una medida ecológica reduciendo el uso de papel y material no renovable.
- 7) Añadir valor a los servicios residenciales y empresariales que comercializa ofreciendo mejores herramientas de consulta y explotación de información para que los clientes tomen mejores decisiones.
- 8) Reducir el ciclo de cobranza recibiendo pagos en línea.

Operación y funcionamiento

Características técnicas de desarrollo e implantación

myBillsOnLine y los módulos que lo integran están desarrollados en Java Puro con tecnología HTML, Java beans, Applets, XML, Servlets y JSP.

myBillsOnLine opera sobre los más importantes y populares servidores de aplicaciones entre los que se pueden mencionar:

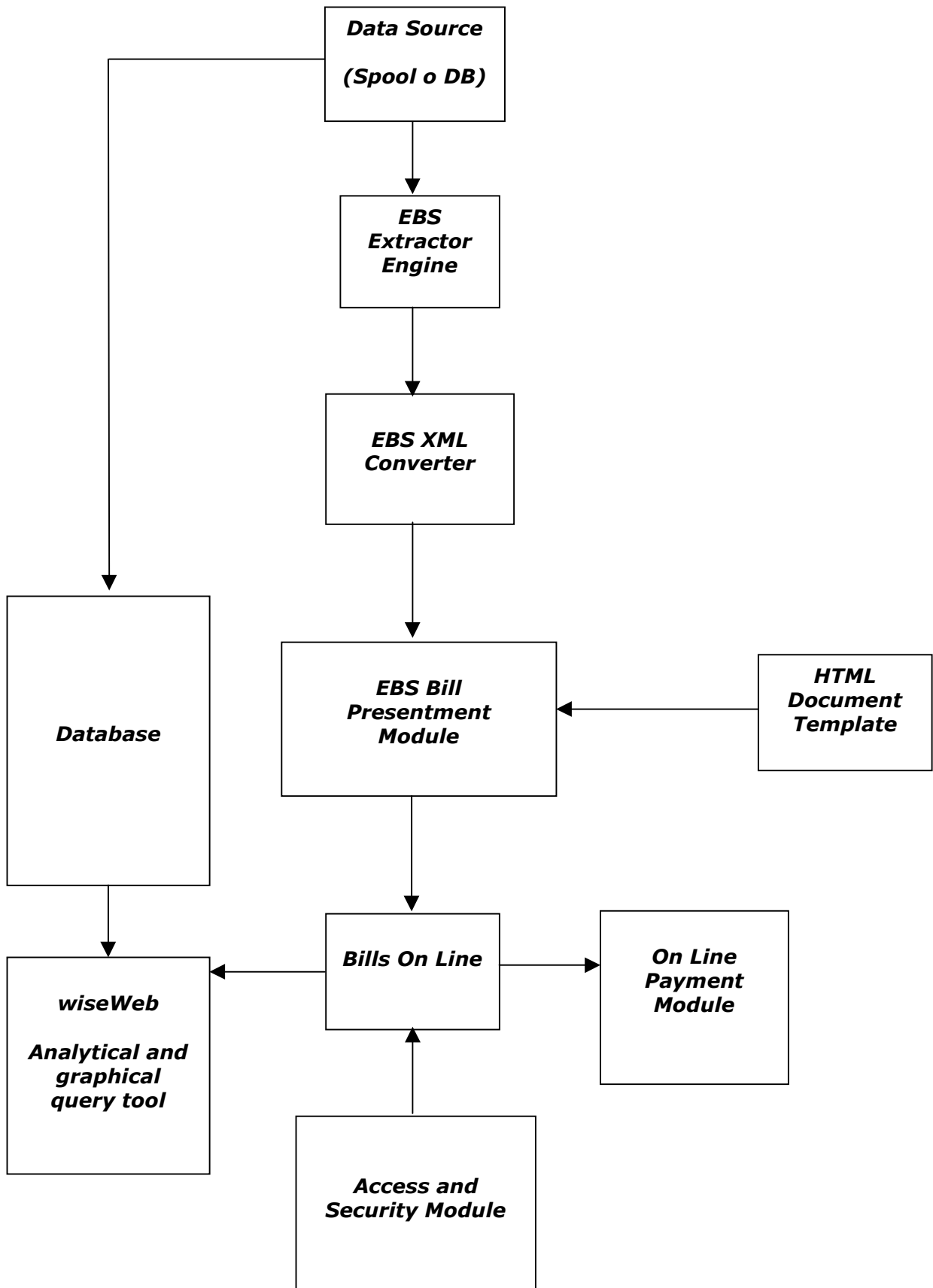
iPlanet de Sun y Netscape
IBM WebSphere
Sun Java Web Server
Apache Tomcat
Allaire Jrun
BEA WebLogic
Entre otros.

Es suficiente contar con alguno de estos u otro servidor de aplicaciones que soporte la ejecución de Servlets y Java beans. Además la plataforma de implantación debe tener instalado y configurado correctamente la máquina virtual de Java o el ambiente de ejecución de Java conocido como el JRE, en su más reciente versión.

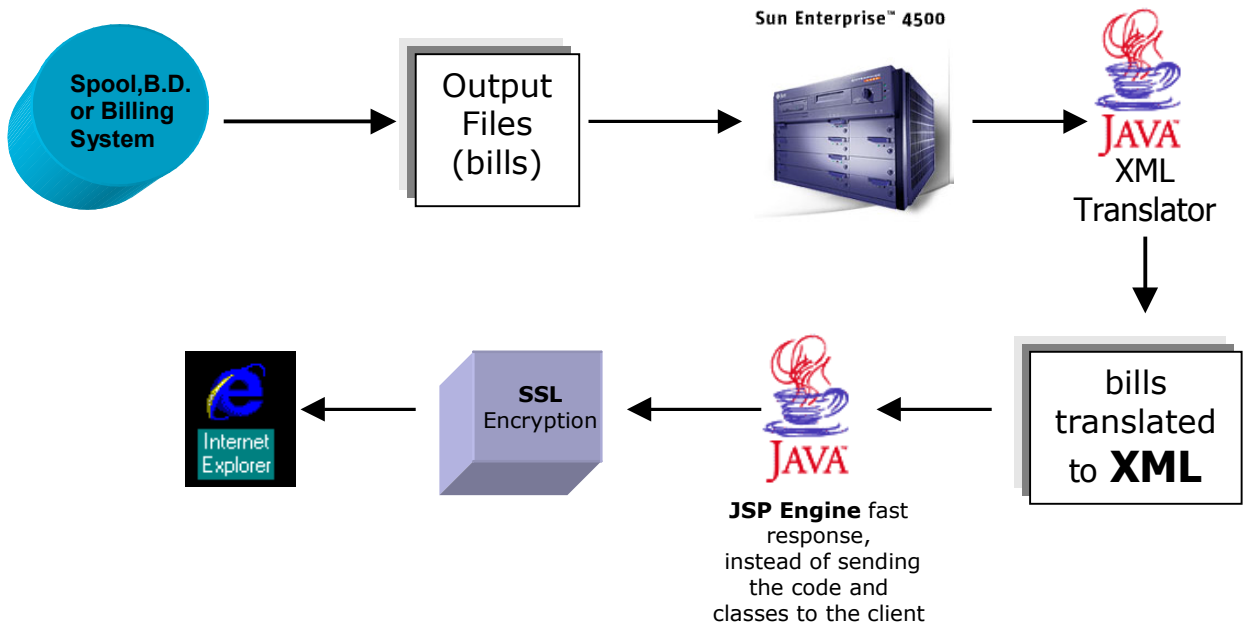
La implantación típica de myBillsOnLine se divide en las siguientes fases:

- 1) Servicio de registro, seguridad y acceso a usuarios
- 2) Presentación de la factura en línea
- 3) Generación de perfiles y grupos de interés para dirigir anuncios de mercadotecnia
- 4) Análisis del detalle de facturación o prefacturación, generación de gráficas y reportes.
- 5) Recibo y control de pagos en línea, automáticos y recurrentes

Diagrama general de operación



Flujo de información



Composición en línea

A diferencia de algunos sistemas existentes que almacenan imágenes para presentar documentos en línea, myBillsOnLine compone el documento en el momento en que es solicitado y a partir de los datos almacenados de facturación y una plantilla con la imagen de la factura. De tal forma que myBillsOnLine puede reducir hasta cinco veces el espacio necesario de almacenamiento comparado con archivos de texto plano y hasta 100 veces menos comparado con almacenar imágenes.

La factura en línea de Maxcom, uno de los primeros casos de éxito de myBillsOnLine

MAXCOM TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.

Magdalena No. 211, Col. del Valle,
C.P. Centro, Toluca, E.S.
R.F.C. MTE-AG02-AT0
www.maxcom.com.mx

FECHA DE FACTURACIÓN: 20/06/00
PERIODO DE FACTURACIÓN: 18/06/00 - 24/06/00

TELÉFONO: \$147,2520

CLIENTE: E VOLTE TECHNOLOGY GROUP DE MEXICO S.A. DE C.V. RFC: VTD-00225-LUX
DOMICILIO FISCAL: DOMICILIO FISCAL

DIRECCIÓN: AV. INSURGENTES SUR NO. 1024 PISO 13
COL SAN JOSE INSURGENTES DEL ALVARO
CERRITOS
MEXICO, D.F., 06000

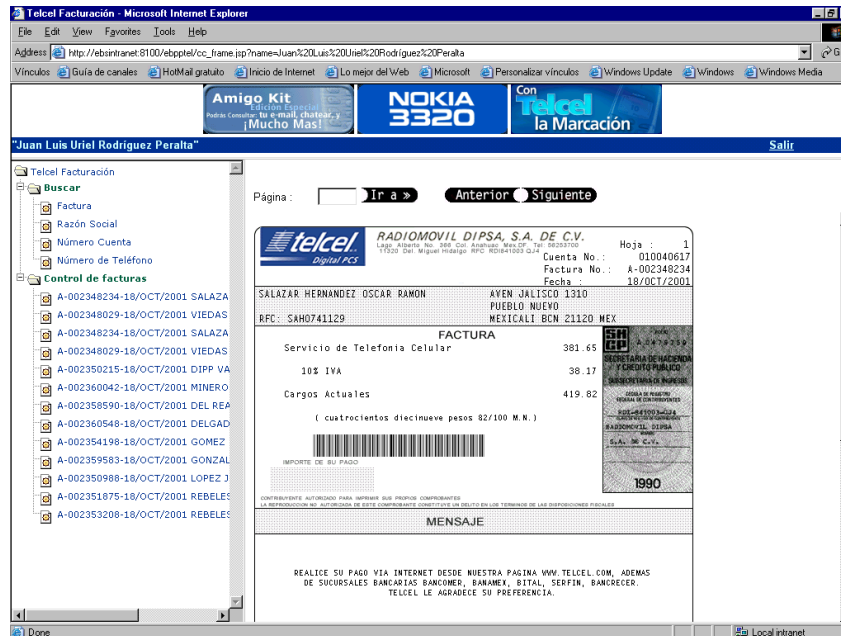
TOTAL A PAGAR: \$-7,341,023.33
PAGAR ANTES DE: 03/07/01

MOTIVO DEL PERIODO: \$-6,188,463.89

SUBTOTAL DE AJUSTES EN ESTA FACTURA	\$-2,957,947.40	
I.V.A.	\$-440,882.11	
AJUSTES EN ESTA FACTURA		\$3,401,022.54
SALDO INICIAL DEL MES		\$4,088,069.23
RESUMEN DE CARGOS		
SERVICIOS LOCALES	\$1,837,240.61	VER DETALLE ANEXO
CELULAR (EL QUE LLAMA PAGA)	9804.00	VER DETALLE ANEXO
LÍNEA DISTANCIAS NACIONALES	\$777,088.74	VER DETALLE ANEXO
OTROS CARGOS Y CREDITOS	\$-561,072.42	VER DETALLE ANEXO
SUBTOTAL CARGOS DEL PERIODO	\$1,993,978.83	
I.V.A.	\$203,098.07	
CARGOS DEL PERIODO		\$2,247,069.90
TOTAL A PAGAR		\$7,341,023.33

La plantilla con la imagen de la factura se programa en HTML junto con los espacios para los campos que contendrán la información y las imágenes en formato compatible para el correcto despliegue en el navegador o browser de Internet. La información de la fuente de información como los archivos de impresión o una base de datos es convertida a archivos XML y se le da formato mediante un archivo de estilo tipo XSL.

La factura en línea de Telcel, el caso de éxito más reciente de myBillsOnLine



En el momento en que el usuario solicita su factura, la plantilla en HTML y la información en XML es construida y presentada en Internet con el formato requerido y con un grado de similitud notable con la factura fiscal.

Generación de código de barras y el algoritmo base 10

La generación de código de barras y las referencias bancarias también es en línea, de tal forma que el usuario no está viendo en pantalla una imagen de código de barras o una referencia bancaria que no tenga que ver con su factura, al contrario, estos elementos son generados tal cual como lo recibe en papel en la factura fiscal. El cliente puede imprimir su factura desde su casa y hacer uso del código de barras o las referencias bancarias para realizar sus pagos y utilizarlo como comprobante siempre y cuando la empresa lo haya marcado con un sello o perforadora confirmando el pago y la fidelidad de la misma.

La generación del código de barras, así como el de las referencias bancarias se generan mediante la información de la fuente. Las referencias bancarias también pueden ser calculadas con base a un algoritmo de dígito verificador. Para presentar el código de barras por Internet por medio de un navegador o browser es necesario descargar la fuente de código de barras, esto en MS Internet Explorer a partir de la versión 4.5 es automático y transparente para el usuario. Algunas versiones de Netscape Navigator no soporta la autodescarga automática de las fuentes y se tiene que hacer de manera manual, incluso algunas versiones muy específicas y no muy comunes no soportan la fuente ni siquiera ya habiéndola descargada. Sin embargo, en más del 95 por ciento de los navegadores o browsers podrá visualizarse correctamente.

Información a presentar

La información que se presenta en la factura por Internet es la misma que se muestra en la factura impresa en papel con validez fiscal.

Sin embargo, el sistema en línea puede ofrecer ciertas ventajas, por ejemplo, la rapidez con la que el cliente puede consultarla inmediatamente después de que la empresa genera el ciclo de facturación, el cliente puede hacer comparativos básicos de su comportamiento de consumo ya que la empresa puede decidir dejarle disponible en línea su factura más reciente y dos anteriores o un mayor número. Además con los módulos correspondientes el cliente podrá realizar análisis de su detalle, generar reportes y gráficas, recibir publicidad de su interés e incluso realizar el pago de su adeudo.

La empresa puede aprovechar el medio para generar tráfico para su sitio, atender al cliente en línea para resolverle dudas o recibir quejas y sugerencias. La empresa puede enviarle mensajes personalizados acerca de posibles retrasos en sus pagos, ofertas, promociones y nuevos servicios.

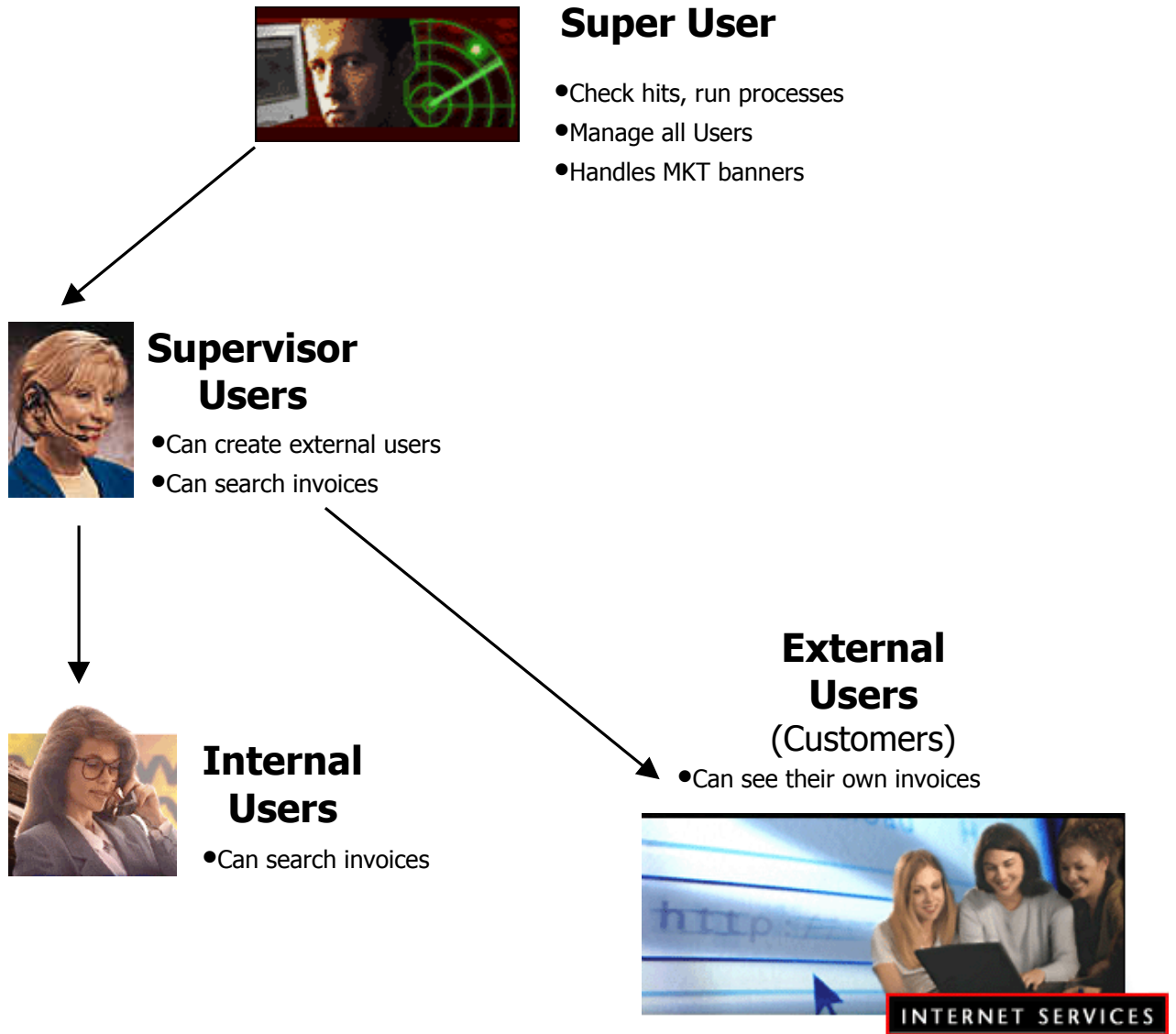
Aspectos de seguridad

La seguridad es un aspecto fundamental en aplicaciones de misión crítica o aplicaciones que manejen información confidencial. Es el caso de myBillsOnLine que manipula y presenta información acerca del estado de cuenta, facturas y saldos.

myBillsOnLine se integra de varios elementos que cubren el aspecto de la seguridad necesaria. Entre los más importantes se encuentran:

- a) Uso del algoritmo MD5 para la generación y validación de contraseñas. Incluso en la base de datos es cifrada la contraseña.
- b) Cifrado por capas, de tal forma que no solamente se cifra una sola vez la contraseña sino un número aleatorio de veces.
- c) Arquitectura PKI o manejo de llaves públicas. De tal forma que los extremos comparten una llave pública y una llave privada codificada.
- d) Conexión segura SSL o Socket Secure Layer que cifra toda la información que pasa por medio de la conexión de Internet entre el extremo del cliente y el servidor.
- e) Sistema de jerarquía de usuario que permite definir usuarios de myBillsOnLine con distintos privilegios de búsqueda y consulta: usuarios externos, usuarios internos, supervisores y superusuario.

Administración de usuarios



Perfil de conocimientos

El perfil de conocimientos que debe cumplir quien pretenda operar y administrar myBillsOnLine es:

- a) Conocimientos de administración de la plataforma donde fue instalado:
 - i) Solaris
 - ii) Windows NT/2000/XP
 - iii) Linux
 - iv) HP UX
 - v) Irix
 - vi) Otro
- b) Conocimiento básico de redes e Internet, si requiere transferir archivos de un servidor a otro se recomienda el dominio de protocolos y servicios de Internet tipo FTP o File Transfer Protocol, rlogin, telnet, secure shell, Net File System (NFS) o los protocolos de clientes para redes Microsoft.
- c) Experiencia con administración de usuarios y políticas elementales de seguridad para redes.
- d) Conocimiento del tipo, estructura y localización de la fuente de información para myBillsOnLine, como el sistema de facturación, el "spool" de impresión, los archivos de transacciones (CDR's) o la base de datos.
- e) Conocimiento necesario para operar y administrar el servidor de aplicaciones elegido, por ejemplo, WebLogic, iPlanet, WebSphere, entre otros.
- f) Conocimientos básicos de XML, XSL y HTML.
- g) Preferentemente con conocimientos básicos de Java, javascript y el entorno de ejecución.

Requisitos de infraestructura

Los requisitos para instalar y operar myBillsOnLine satisfactoriamente son:

- a) Enlace dedicado a Internet con al menos 256 Kbps de ancho de banda real en ambas vías. Preferentemente 512 Kbps o un enlace E1 (2 Mbps). La elección del ancho de banda es determinante para el tipo de desempeño en el acceso al sistema.
- b) Servidor con al menos 512 Mb en memoria y preferentemente de 1 a 2 Gb. Esta recomendación es dependiente en un alto grado de las aplicaciones que deseen manejarse en memoria, como aquellas dedicadas al monitoreo. También es dependiente de la cantidad de información a procesar para una misma factura y el desempeño en búsquedas y acceso para el número de usuarios registrados y concurrentes que vayan a operar el sistema.
- c) Espacio suficiente en disco para el repositorio de documentos a presentar y los archivos XML.
- d) Condiciones óptimas físicas y lógicas para el servidor y la infraestructura de comunicaciones, respaldos, clusters y sistemas de prevención de desastres.
- e) Correcta instalación y configuración del sistema operativo y la comunicación en red de entrada y salida.
- f) Servidor Web y servidor de aplicaciones instalado y funcionando con soporte a Servlets, JSP y Javabeans.
- g) Ambiente de ejecución Java o JRE actualizado a su última versión.
- h) Fuente de información disponible y accesible desde el servidor elegido que alojará la aplicación.
- i) Personal capacitado (Consultar perfil de conocimientos en este manual)

Administración de cambios

Teniendo en cuenta que lo único constante es el cambio y aplicable aún más a los negocios y telecomunicaciones, es muy probable que el diseño de la factura de la empresa sufra alguna modificación en su estructura, distribución de información, estilo o diseño de imagen. Por ello mismo Enterprise Business Solutions ha desarrollado procedimientos para administrar y ejecutar esos cambios.

Tipos de cambios:

a) Estructura de la factura.- Se refiere al cambio estructural del modelo inicial de operación de la factura, por ejemplo, un cambio de la fuente de información, la realización de cálculos intermedios para presentar nuevos campos de información no incluidos en el archivo fuente, reorganizar la división de páginas, generar un ordenamiento específico del detalle, los conceptos o campos de información.

b) Distribución de información.- Se refiere al cambio de posición de los mismos campos de información, así como a la inclusión de campos se encuentren identificados y contenidos en el archivo fuente así como la eliminación de campos a presentar.

c) Estilo o diseño de imagen.- Se refiere a los cambios de diseño gráfico, imágenes, colores, tipografía, tamaños, mensajes, marcos, etc. Generalmente, no necesariamente, un cambio de este tipo vendría acompañado de un cambio de Distribución de Información.

Los cambios de tipo "a" son cambios que requieren un esfuerzo mayor y que no pueden llevarse a cabo únicamente con las herramientas y procedimientos incluidos en el sistema. Uno o varios cambios de este tipo podrían estar incluidos en el contrato de mantenimiento firmado con Enterprise Business Solutions siempre y cuando así haya sido solicitado e incluido en la propuesta económica y el contenido final del contrato. De cualquier forma, los cambios de tipo "a" requieren de la participación directa de Enterprise Business Solutions.

Los cambios de tipo "b" pueden ser resueltos casi en su totalidad por las herramientas y procedimientos incluidos por Enterprise Business Solutions en myBillsOnLine. Estos cambios se hacen mediante el archivo de definición de estilo o XSL y la plantilla de la factura.

Los cambios de tipo "c" pueden ser resueltos en su totalidad por las herramientas y procedimientos incluidos en myBillsOnLine sin participación alguna de Enterprise Business Solutions siempre y cuando se cuente con los conocimientos y habilidades en tecnologías como HTML y XML. La ejecución de este tipo de cambios se realiza mediante el archivo de plantilla que contiene la imagen de la factura a presentarse.

Soporte, mantenimiento y actualizaciones

Enterprise Business Solutions otorga un conjunto de alternativas para contratar servicios permanentes o esporádicos de soporte, mantenimiento y actualizaciones mediante un contrato.

El contrato típico incluye un cierto número de eventos y contingencias de alta, baja y mediana prioridad, así como un esquema de descuentos y la extensión de la garantía inicial. Luego existen los contratos de cobertura más amplia que pueden incluir desde un mayor número de eventos, contingencias y mayor disponibilidad de servicio y horario hasta la cobertura de un número de posibles cambios tipo "a", "b" y "c", previendo, por ejemplo, que el diseño de la factura cambie en un periodo determinado.

Enterprise Business Solutions libera al mercado en promedio una actualización al año para myBillsOnLine. Algunos tipos de contratos de mantenimiento pueden abarcar desde descuentos especiales en actualizaciones hasta la actualización sin costo.

El horario de atención y soporte convencional de Enterprise Business Solutions es de 9 a 18 hrs. El horario extendido para contratos de mantenimiento que así lo describan es de 24 hrs. Al día.

Las vías de contacto para soporte y atención a clientes son:

Teléfono desde la Cd. de México: 5255 0676

Desde cualquier parte de la República: 01 800 EBS LINE o 01 800 EBS EBPP

Desde cualquier parte del mundo: 1 888 65 07 972

Por correo electrónico: helpcenter@ebs.com.mx

Uso de la aplicación

Requerimientos de accesibilidad

Para que los clientes puedan acceder a su factura por Internet debe contar con:

- 1) El hardware y software necesario, una PC compatible o Mac con Windows 95 o superior o MacOS 8 o superior.
- 2) Un navegador o browser actualizado, al menos MS Internet Explorer 4.5 o superior, o Netscape Navigator 4.5 o superior.
- 3) Modem al menos a 56 Kbps
- 4) Enlace dedicado o dial-up a Internet con al menos 56 Kbps de ancho de banda

Requerimientos de visualización

Cuando la factura presentada en línea contiene tipos de fuente distintas a las cargadas por default o defecto en el lado del cliente deben descargarse manual o automáticamente para que la factura pueda ser visualizada correctamente.

Algunos browsers o navegadores no soportan fuentes autodescargables y por tanto deben ser descargadas las fuentes de manera manual con la intervención del cliente o usuario.

Sistema de búsqueda

Cuando el módulo de acceso y seguridad y la funcionalidad de búsqueda de facturas por distintos criterios es adquirida, myBillsOnLine es capaz de realizar búsquedas por al menos los siguientes criterios siempre y cuando se incluyan dentro de los datos contenidos en los archivos de facturación:

- a) Nombre o razón social
- b) Número de cuenta
- c) Número de línea

d) Registro Federal de Causantes

Y otros criterios que pueden definirse mediante la especificación explícita en el RFP, documento de solicitud de propuesta o contrato.

El sistema de búsqueda presenta sus resultados en la parte izquierda de la pantalla con una estructura de árbol que facilita la navegación y reduce el tiempo de acceso a las opciones deseadas.



wiseWeb, módulo de análisis y graficación

wiseWeb, el módulo de Enterprise Business Solutions para el análisis y graficación del detalle de facturación o pre facturación de servicios es un sistema que funcionalmente es sencillo y amigable para que prácticamente cualquier cliente usuario pueda utilizarlo.

Esta aplicación denominada comercialmente wiseWeb le otorga al cliente toda la capacidad para manipular y visualizar su información.

Puede definir el tipo de información, variables, pivotes y filtros que se elija ofrecer a los clientes a través de este sistema.

The screenshot shows a web application interface. At the top, there are navigation buttons: '< Back', 'Forward >', 'Graph Type', and 'Download'. On the left side, there is a tree view under 'TelCo' with a sub-item 'Source phone' containing 'Calls', 'Time', 'Amount', 'Long distance', and 'All'. The main area has two tabs: 'Details' (selected) and 'Chart'. Below the tabs is a table with the following data:

Source Number	Calls	Minutes	Pesos
51472520	59	1703	1675
51480660	40	1321	5241
56795677	27	523	511
58714377	74	2166	2134

At the bottom left of the interface, the text 'Graph ready' is displayed.

El cliente será capaz de visualizar la información que generó en ese momento para su consulta en una tabla de información o en un formato gráfico en el que puede elegir la vista y el tipo de gráficas que le interesen.

Podrá filtrar la información para consultar su detalle por zona, localidad, tiempo, monto, cantidad de eventos o llamadas, tipo de servicio, etc.

Tendrá acceso corporativo a varias cuentas simultáneamente, e incluso si así se requiere podrá ofrecer a los clientes corporativos comparativos entre sus diversas cuentas.

El cliente usuario corporativo será capaz de acceder al sistema y elegir la cuenta que requiera consultar en el sistema.

Variables

La aplicación define sus variables con base a un archivo manipulable que lee en el momento de recibir la solicitud del cliente. De esta forma se puede definir qué tipos de servicios o productos como variables desea que los clientes consulten en el sistema.

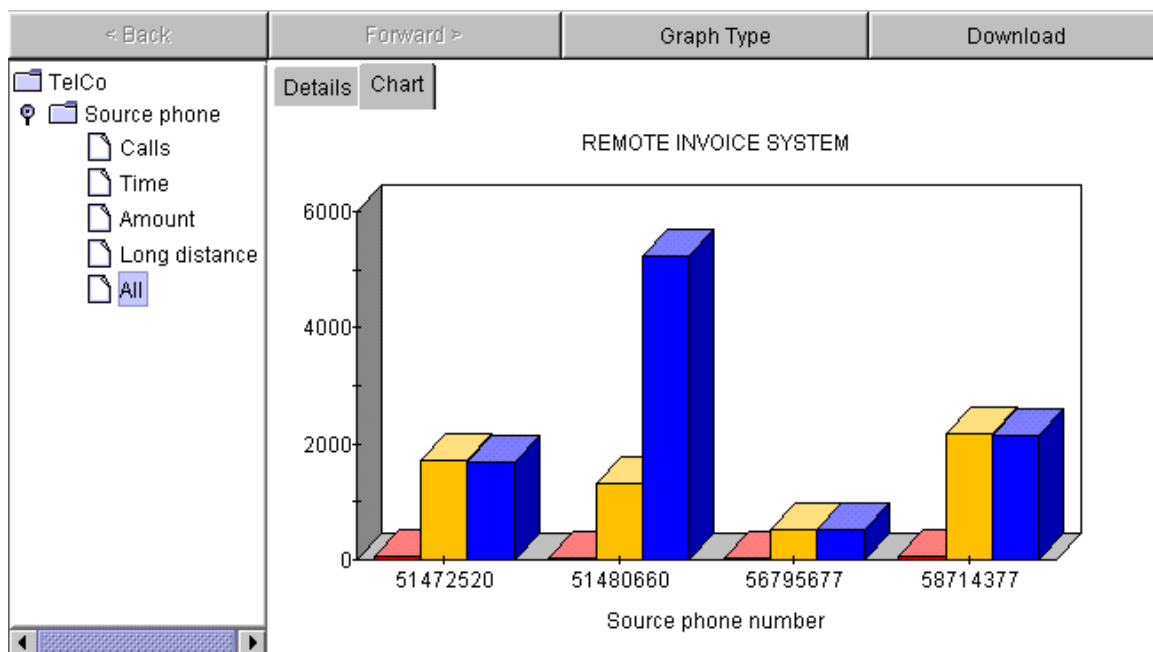
Pivotes

Los pivotes son variables eje que le permiten al usuario generar consultas en línea junto con las variables de servicio o productos. Finalmente es otra variable más contra la cual se pueden realizar comparativos y generar gráficas.

Filtros

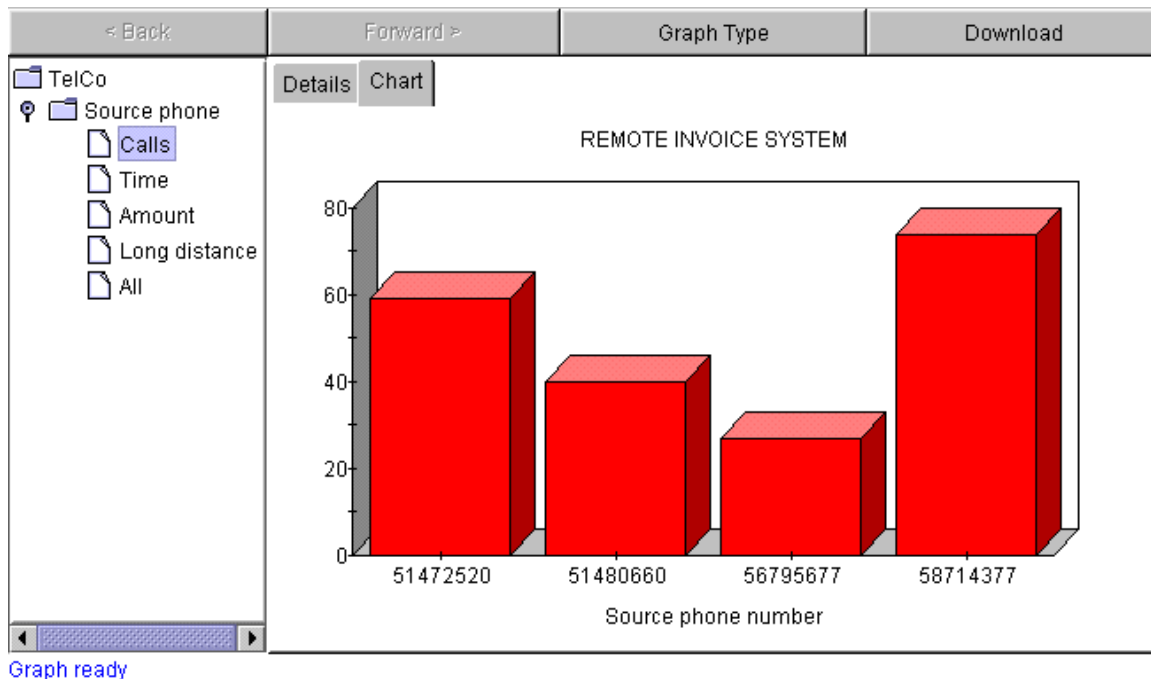
El cliente puede elegir filtros previamente definidos que le permitan consultar la información específica que requiera, algunos ejemplos sería consultar el servicio avanzado de larga distancia para la cuenta 478623 y las llamadas que se hayan realizado en cierto intervalo de tiempo con destino Japón.

Gráficas



Graph ready

Pantalla de despliegue de tablas y gráficas con el árbol de variables (configurable). Gráficas tipo barra con selección en todas las llamadas y visualizando los números telefónicos del cual se llamó durante un periodo de tres meses representados por cada color (los periodos a graficar son opcionales).



Las gráficas complementan la tabla de consulta, permiten gráficamente consultar la información. Además se le proporcionan al cliente usuario capacidades de manipulación y movimiento en tercera dimensión y cambio de tipo de gráfica a circulares o pie, líneas, barras, entre otras. Cambiar los colores, las leyendas e imprimir la tabla junto con la gráfica.

Descarga de información

El cliente usuario será capaz de descargar la información generada en línea a su propia terminal o computadora con la intención de almacenarla o explotarla en su propia herramienta de análisis. Esta información se descarga en un formato separado por comas, por lo que incluso el cliente puede manipularla en herramientas convencionales como las hojas de cálculo más populares.

Generación de Reportes

El módulo de EBS contiene un componente para generar reportes establecidos y definidos previamente con la intención de ofrecer al usuario reportes ya hechos y que no requieran de manipulación del usuario. Este componente de generación de reportes puede incluir todos los reportes definidos previamente. Todos estos reportes cuyo formato, tipo y distribución de información será previamente definida se presentará en un formato HTML, lo cual le permitirá al usuario visualizarla en el mismo browser o navegador que se encuentre utilizando al momento de

solicitar su reporte específico. Se puede imprimir ese reporte o guardarlo en el mismo formato que fue generado para verse en cualquier navegador o browser comercial.

Por ejemplo, la lista de Reportes predefinidos que podrían incluirse para una compañía telefónica son:

1. Reporte de Resumen de Llamadas por Línea Telefónica – Sumario Ejecutivo.
2. Reporte Detallado de Llamadas Básico.
3. Reporte Detallado de Llamadas Básico para líneas 800.
4. Reporte Detallado de Llamadas de Larga Distancia.
5. Reporte Por Número Telefónico– Sumario Ejecutivo.
6. Reporte Por Ciudad Frecuente – Sumario Ejecutivo.
7. Reporte por Destino/Origen Frecuente – Sumario Ejecutivo.
8. Reporte Por Horario – Sumario Ejecutivo.
9. Reporte Por Semana – Sumario Ejecutivo.
10. Reporte de Llamadas de Operadora – Sumario Ejecutivo.
11. Reporte de Llamadas de Operadora – Reporte Detallado.
12. Reporte de Completación de Llamadas.
13. Reporte de Uso de Característica Avanzada – Reporte Detallado y Sumario.

Todos los reportes tienen un encabezado con la siguiente información:

- Título del Reporte.
- Nombre del Reporte (definido por el Cliente).
- Periodo de Estudio (Hora y Fecha tanto de Inicio como de Terminación).

Requisitos de accesibilidad

El cliente que desee utilizar wiseWeb y estas herramientas de análisis deberá contar con:

- a) Los mismos requerimientos de accesibilidad para myBillsOnLine definidos anteriormente en este mismo documento.
- b) Browser o navegador con soporte para Applets, es decir, que cuente con el "Plug In" de Java correspondiente y actualizado.
- c) Se recomienda un ancho de banda mayor a 56 Kbps para cuentas corporativas con tasas de transferencia de información mayores a 1 Mb.

Administración y mantenimiento

La administración de este producto requiere únicamente de mantener las bases de datos actualizadas y a punto. Si se requieren mayores cambios para presentar otro tipo de información es posible ejecutar muy pocos de ellos sin ayuda del fabricante Enterprise Business Solutions. Se recomienda que para realizar estos cambios se le contacte y notifique de los cambios o nuevos requerimientos.

Los contratos de mantenimiento para este producto y complemento de myBillsOnLine son tan diversos como los anteriormente mencionados en este documento. Asimismo el alcance de los mismos varía dependiendo el tipo de contrato y su costo.