

# Guerra à fraude em telecomunicações

**A** cada instante, empresas de todo o mundo lutam contra um inimigo que, sem muito alarde, tira-lhes o sono e põe em jogo o destino de bilhões de dólares: a fraude em telecomunicações – um crime que cada vez menos encontra fronteiras em termos de sofisticação, ousadia e prejuízos. Nessa guerra, não é difícil imaginar que as principais vítimas sejam as empresas de telefonia.

## *O CFMS reduz as fraudes em redes móveis e fixas*

Assim, é necessário investir fortemente em métodos eficazes e abrangentes de combate à ação dos fraudadores. Atenta a essa necessidade, a Compaq tem desenvolvido uma completa gama de soluções antifraude, dentre as quais o CFMS – Compaq Fraud Management System.

Desenvolvido em 1992, o CFMS foi pioneiro no uso da inteligência artificial para a detecção, análise e combate a diferentes tipos de fraude, como fraude técnica e de subscrição, através da combinação de hardware e software (o sistema é executado em servidores Alpha com o sistema operacional Tru64 UNIX).

### **Análise e alarme**

O princípio da atuação do CFMS é simples: ele analisa as ligações feitas pelos usuários e aponta as maiores possibilidades de fraude. Na primeira fase, o sistema verifica toda a sua base de informações sobre os assinantes e gera alarmes em caso de comportamentos suspeitos, por exemplo, um desvio muito grande no padrão de uso.

Na segunda etapa, o CFMS analisa os alarmes individualmente, procurando identificar e depois avaliar eventos estranhos, como a chamada simultânea de um mesmo número em locais distantes, e aponta aos analistas de segurança das empresas telefônicas as maiores possibilidades de fraude, sugerindo providências. Em alguns casos, os indícios de fraude são tão fortes que o telefone é desconectado imediatamente pela operadora.

Segundo Evan Davies, Consultor de Telecomunicações e Diretor de Engenharia da área de Professional Services da Compaq Computer Corporation, especialista em sistemas antifraude e um dos responsáveis pela arquitetura do CFMS, todas essas operações acontecem quase em tempo real, o que permite uma resposta rápida às ações fraudulentas que, em redes analógicas desprotegidas, podem ser responsáveis por perdas superiores a 10% da receita bruta.

“O emprego do CFMS reduz consideravelmente os níveis de fraude em redes móveis e fixas, analógicas e digitais. Podemos dizer que a utilização do sistema reduz significativamente os prejuízos causados por fraudes, fazendo com que o investimento no sistema seja recuperado em menos de um ano”,



afirmou. Davies participou do Congresso “*Revenue Assurance & Fraud Management in Telecom*”, realizado em setembro no Rio de Janeiro.

O CFMS oferece outro grande diferencial em relação aos demais sistemas antifraude: trabalha com diferentes tecnologias de centrais telefônicas, o que permite à empresa de telefonia não só escolher as soluções mais adequadas para a sua rede como também analisar dados provenientes de outras operadoras, independentemente do sistema de telefonia por elas utilizado. Além disso, a Compaq fornece suporte adaptado a cada mercado onde o sistema está instalado.

Segurança total contra a fraude ainda não há. Que o diga a

Scotland Yard, que em apenas três meses teve um prejuízo de um milhão de libras – cerca de 1,6 milhão de dólares – depois de ter o seu PABX atacado por *hackers*, em 1996.

## Hoje, 14 operadoras brasileiras de telefonia móvel utilizam o CFMS

### Sob medida para o Brasil

Em 1997, as operadoras do então Sistema Telebrás fecharam contrato para a instalação do Compaq Fraud Manage-

ment System em toda a rede de telefonia móvel do país – na época, limitada à banda A. “O CFMS foi adaptado às necessidades de cada operadora brasileira, permitindo que, após a privatização, não houvesse nenhuma dificuldade na operação individual do sistema pelas empresas de telefonia”, disse Evan Davies.

Hoje, 14 operadoras brasileiras de telefonia móvel utilizam o CFMS – 90% do mercado das bandas A e B. O desempenho da solução antifraude garantiu à Compaq Brasil destaque no especial “*As 100 Maiores de Telecomunicações 1998/1999*”, da revista WorldTelecom, no item “Sistemas Antifraude”.



fotos: Image Bank

## Tess aprova

A adoção do CFMS pela Tess, operadora de telefonia celular da banda B no interior de São Paulo, possibilitou que a Tess evitasse uma perda com fraudes de aproximadamente 430 mil reais no mês de maio/99, e uma redução na ordem de 77% nos níveis de fraude. A informação é de Vagner Braz Ricciardi, Gerente de Segurança de Serviços ao Cliente da Tess, para quem a Tess é uma empresa altamente comprometida com a segurança e qualidade do serviço celular prestado ao cliente.

“A Compaq proporciona à Tess adequado suporte local e um produto customizado, capaz de analisar em partições independentes os perfis de nossos diferentes usuários. Até dezembro deste ano esperamos limitar as perdas com fraude a 1% da receita bruta, marca alcançada por operadoras GSM (padrão europeu de telefonia, considerado o mais seguro do mundo)”, disse Ricciardi.