

Modelagem e Projeto de Call-Center

Nossos serviços

Nós oferecemos exclusivo serviço de análise estrutural de call-centers.

Usando servidores de alta capacidade, processando aplicações científicas baseadas em modelos matemáticos, técnicas estatísticas, algoritmos de rede e análise de massa de dados, nós somos capazes de modelar a estrutura de um call-center, estabelecendo a correlação ótima entre a dispersão geográfica dos usuários e sites de atendimento (fontes de tráfego), o tráfego (volume e fluxo), os custos de transporte e a estrutura da rede.

Através do uso de nossos softwares, nós comparamos todas as possíveis formas de transportar os fluxos entre os usuários e os centros de atendimento. Através destas análises, nós identificamos o que pode ser melhorado na estrutura atual.

Aplicabilidade

Além de permitir a identificação da estrutura otimizada do call-center, o processo de análise também resolve diversos outros problemas associados ao gerenciamento de uma estrutura de rede de um call-center:

Permite a preparação de propostas de forma rápida e eficiente;

Permite definir estratégias de preço (através de simulações) estabelecendo uma clara correlação entre tráfego (receita) e custo por cliente;

Permite a preparação de propostas de terceirização completa de serviços de call-center, garantindo rentabilidade e ao mesmo tempo competitividade em face a concorrência;

Permite analisar o tráfego e verificar se o número de troncos, as bandas alocadas e os CIRs (Committed Information Rates) definidos são os adequados (capacity planning);

Permite simular necessidades futuras e verificar como o custo operacional vai se comportar com o aumento do tráfego (ajudando no planejamento estratégico, antecipando demandas e possíveis problemas);

Abre a possibilidade de se negociar budgets estabelecendo uma clara correlação entre tráfego, serviços e custos;

Permite avaliar a viabilidade de se implementar serviços específicos via call-center;

Permite avaliar a viabilidade de se empregar URAs, verificando se o serviço seria viável se oferecido via URAs, via atendentes humanos ou usando ambas as estratégias.

Nossa metodologia

Nossa metodologia operacional (Wide Area Network Analysis Methodology®) nos permite simplificar e agilizar a coleta dos dados necessários às análises.

Nossas ferramentas

Nossos softwares de análise (Ariete®) nos permitem executar milhões de comparações, verificando todas as possíveis combinações de topologia, rotas, alternativas de interconexão, alternativas tecnológicas, estratégias de preço e volumes.

Benefícios

Usando nossas ferramentas para executar este tipo de análise, nós estabelecemos a correlação entre todas as variáveis envolvidas em um call-center.

Modelando dinamicamente o processo, analisamos como as variáveis envolvidas influenciam umas às outras e verificamos como a variação de cada uma delas afeta o custo total da estrutura.

Esta capacidade de analisar a estrutura dinamicamente nos permite verificar os custos associados a implementar cada novo serviço, bem como simular diferentes percentuais dos potenciais usuários efetivamente usando o serviço. Deste modo, se houver uma receita associada com as transações executadas pelo call-center, podemos produzir análises de retorno sobre o investimento e identificar as quantidades mínimas de usuários necessários para tornar cada serviço viável.

Situações onde nossos serviços se tornam particularmente úteis

Quando definindo estratégias mercadológicas

- Identificar o número mínimo de usuários necessários para tornar um serviço viável;

- Identificar os serviços a serem providos;

- Identificar quanto deve ser cobrado por cada serviço.

Quando definindo estratégias operacionais

- Quem paga pelo acesso (disponibilidade ou não de números 0800);

- Se a empresa vai ou não oferecer números locais;

- Se serviços são oferecidos apenas via URAs, apenas via atendentes humanos ou através de ambos.

Quando definindo estratégias técnicas

- Verificar se serão empregados sites de captação de tráfego;

- Verificar se as URAs serão ou não distribuídas;

- Verificar a taxa de compressão de voz;

- Verificar a qualidade de serviço aceitável;

- Verificar os provedores de hardware e de serviços de interconexão;

- Verificar as tecnologias de interconexão.

Informações Adicionais

Existindo interesse em informações adicionais ou em um detalhamento mais amplo, nós nos colocamos inteiramente a sua disposição. Nossa equipe agradece novos desafios e a oportunidade de poder ajudar.

Endereço: Av. Raja Gabaglia 1011 - Sala 504B

Belo Horizonte - Minas Gerais - Brasil - CEP 30380-090

Tel/fax: +55 31 3296 3474

Site: www.wanopt.com

E-mail: wanopt@wanopt.com

Skype: wanopt

A WANOPT é uma empresa de consultoria especializada em adequar a infraestrutura de telecomunicações das organizações a suas necessidades estratégicas e táticas.