

SERVIÇO DE ANÁLISE DE REDES DE TELECOMUNICAÇÕES APLICABILIDADE PARA CALL-CENTERS – VISÃO DA EMPRESA

Muitas organizações terceirizam o transporte das chamadas em seus call-centers, dependendo inteiramente dos provedores de serviço para conectar seus clientes a seus sites de atendimento. Elas normalmente fazem contratos de serviços "0800" por períodos de até três anos, pagando tarifas fixas, pelo minuto, falado independentemente de onde a chamada foi originada (normalmente com descontos por quantidade). Esta estratégia, embora prática em termos operacionais, priva a empresa de três possibilidades fundamentais de redução de custos operacionais:

- Normalmente, os contratos de serviços "0800" não discriminam a origem das chamadas, definindo uma tarifa fixa por minuto falado (na maioria dos casos com descontos por volumes) independentemente de onde a chamada foi originada. Não ter uma estrutura de captação de tráfego distribuída torna impossível à empresa tirar vantagem do sistema tarifário explorando os diferentes custos de interconexão associados com a distribuição geográfica dos usuários. Por exemplo: no Canadá as chamadas entre usuários dentro do mesmo código de área não são cobradas, isto significa que se você tem um call-center usando apenas números 0800, este call-center estará preso a uma tarifa fixa por minuto e você irá pagar pela chamada ainda que o cliente esteja ligando da mesma área tarifária onde o site de atendimento é localizado.
- Se a empresa não dispõe de uma estrutura de captação de tráfego, ela não pode distribuir suas URAs e conseqüentemente não pode tirar vantagem (em termos de custo de transporte) dos serviços cujos processos podem ser tratados por estes dispositivos, obrigando que todas as chamadas, incluindo aquelas destinadas às URAs, sejam transportadas até os sites de atendimento.
- Se a empresa já tem uma rede corporativa, isto elimina a possibilidade de usar esta rede para transportar o tráfego do call-center, o que certamente reduziria custos e maximizaria os investimentos já feitos.

A estrutura ideal é criticamente dependente do sistema tarifário. No Canadá, por exemplo, a estrutura de transporte ideal habitualmente usa uma solução mista de nós de captação de tráfego (acessados por números locais) nas áreas de grande concentração de usuários, com URAs distribuídas nestes nós e números 0800 cobrindo as demais áreas. Algumas empresas tornam o número 0800 disponível em todas as áreas, independentemente, dispondo ou não de números locais. Outras disponibilizam o número 0800 apenas nas áreas onde um número local não foi disponibilizado. A maioria das empresas escolhem seus números locais seguindo algum tipo de padrão. Normalmente o mesmo número mudando apenas o código de área.

A magnitude das economias alcançáveis implementando estas estratégias varia e é diretamente relacionada com a dispersão geográfica das populações servidas. Contudo, através de cuidadosa análise dos fluxos de tráfego, dos custos de interconexão e do sistema tarifário, é comum identificar-se economias de 50% sobre os atuais custos de transporte em estruturas onde o transporte é totalmente terceirizado.

Como se vê, se a empresa decide implementar sua própria rede de transporte, normalmente existe muito espaço para otimizações. Mas isto não significa que qualquer configuração trará economias. Uma rede de transporte mal dimensionada pode inclusive custar mais caro do que uma solução terceirizada. O desafio é projetar uma estrutura que minimize os custos envolvidos com o transporte das chamadas mantendo um adequado nível de serviço. Aríete® é uma ferramenta de análise desenhada para ajudar as empresas a fazer exatamente isto. O software estabelece a correlação

White paper



ótima entre a distribuição geográfica dos usuários, os volumes e fluxos de tráfego e o sistema tarifário, indicando exatamente como seria a estrutura ideal para suportar um dado tráfego originado por uma dada população.

Embora a identificação da estrutura de transporte ideal para um dado volume de tráfego seja em si mesma um grande benefício, nós podemos fazer ainda mais. O mesmo processo que nos permite calcular a estrutura ideal abre a possibilidade de se executar vários cálculos usando vários volumes de tráfego. Através desta análise é possível estabelecer a correlação entre volume e custo.

Através deste processo é possível identificar a correlação entre volume de tráfego, custo de infraestrutura e receitas com os serviços oferecidos pelo call-center. Por exemplo: vamos assumir que um novo serviço está sendo considerado pela gerência como um serviço adicional a ser oferecido em um ou mais call-centers em um dado país. A análise nos permite a modelagem do "business case" do novo serviço, identificando a correlação entre a receita gerada e os custos associados em sua implementação

Desde que na maioria dos casos é possível executar uma rápida e precisa análise, a automação deste processo nos permite preparar simulações e identificar resultados muito rapidamente. Esta rapidez torna possível à gerência considerar vários cenários tendo uma clara visão dos custos e benefícios de cada serviço bem antes de efetivamente implementá-los.

Provendo informações tão elaboradas e acuradas à gerência, esta análise se torna um poderoso processo de apoio à decisão (além de sua função básica de otimização). Ela torna possível gerar simulações onde os limites de viabilidade são identificados e onde são mostrados como diferentes volumes, topologias, tecnologias ou provedores de serviço de interconexões influenciam o custo total dos serviços.

WANOPT provê os serviços e recursos para implementar este processo de acordo com suas necessidades específicas. Através de sua exclusiva ferramenta de análise (Ariete®), a WANOPT potencializa seus clientes permitindo-lhes atingir o máximo em termos de otimização de seus call-centers.

Solução para análise de call-centers (Ariete®)

Ariete® é uma avançada ferramenta para analisar Call-centers. Projetada para ajudar organizações a analisar suas necessidades em telecomunicações, Ariete® atinge este objetivo estabelecendo a ótima correlação entre a específica dispersão geográfica dos usuários, o tráfego gerado (perfil / volume / interesse) e o sistema tarifário. A aplicação em si é o cerne de uma metodologia para otimização de call-centers. O processo segue as seguintes fases:

- Coleta de dados / preparação dos arquivos;
- Uso da ferramenta (software);
- Refinamento dos resultados.

Coleta de dados / Preparação dos arquivos – fase 1

A primeira fase consiste em identificar e formatar os dados necessários à execução da análise. A informação requerida é agrupada em sete categorias:

- Serviços providos pelo call-center (incluindo os perfis de tráfego);
- Fontes de tráfego (dispersão geográfica dos clientes);
- Sites de atendimento (podem ser pré definidos ou o software os seleciona automaticamente);
- Interconexões;

WANOPT

Condomínio Centro Empresarial Raja Gabaglia - Av. Raja Gabaglia 1011 - Sala 504B
Belo Horizonte - Minas Gerais - 30380-090 - Brasil
Tel: +55 31 3296 3474 - Fax: +55 31 3292 0490
E-mail: wanopt@wanopt.com

www.wanopt.com

White paper



- Custos das interconexões;
- Modularidade do hardware;
- Possíveis nós de agregação.

Identificação da estrutura ideal – fase 2

A segunda fase consiste no uso da ferramenta de análise. Baseado nos dados levantados na fase, anterior, o software Ariete® gera todos os possíveis cenários de agregação (topologias), indo desde uma estrutura completamente centralizada até uma estrutura completamente distribuída e calcula todas as possíveis combinações de acesso, backbone e hardware para cada cenário, selecionando a mais barata.

Refinando os resultados – fase 3

A terceira e última fase da análise refina os resultados e permite verificações e inclusão de considerações específicas do cliente. Nesta fase mudanças são implementadas, modelos são ajustados e diferentes cenários, considerando-se variados níveis de serviço e parâmetros (taxa de utilização, fila máxima, perda etc), são contemplados.

Com a estrutura resultante definida através do processo de cálculo, nós temos como identificar todos os detalhes do projeto, tais como: topologia, equipamentos, troncos, circuitos no acesso, circuitos no backbone, distribuição de URAs, rotas, provedores de serviço, número de atendentes por turno e custos de manutenção e gerenciamento.

Tendo a estrutura ideal identificada, torna-se possível compará-la com a atual. Consequentemente, torna-se possível a identificação do que precisa ser implementado e/ou mudado e, deste modo, torna-se possível preparar todo o projeto, incluindo fases, tarefas e prazos. Além disso, sabendo o esforço necessário para ajustar/implementar a estrutura do call-center nós nos tornamos capazes de decidir como, quando ou se o projeto vai ser implementado.

Tendo como modelar dinamicamente o processo, é possível analisar como as variáveis envolvidas influenciam umas às outras e nos permite verificar como a variação de cada uma delas afeta o custo total da estrutura.

Estas correlações permitem à corporação tomar decisões referentes a um grande espectro de questões, de aspectos puramente técnicos até aspectos estratégicos. Por exemplo:

Estratégias ligadas a aspectos mercadológicos

- O número mínimo de usuários necessários para tornar um serviço viável;
- Os serviços a serem providos;
- Quanto deve ser cobrado por cada serviço.

WANOPT

Condomínio Centro Empresarial Raja Gabaglia - Av. Raja Gabaglia 1011 - Sala 504B
Belo Horizonte - Minas Gerais - 30380-090 - Brasil
Tel: +55 31 3296 3474 - Fax: +55 31 3292 0490
E-mail: wanopt@wanopt.com

www.wanopt.com

White paper



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
- Se o transporte vai ou não ser inteiramente terceirizado.

Estratégias técnicas

- Se serão empregados sites de captação de tráfego
- Se as URAs serão ou não distribuídas.
- A taxa de compressão de voz
- A qualidade de serviço aceitável
- Os provedores de hardware e de serviços de interconexão
- As tecnologias de interconexão

Decisões como as descritas acima são difíceis de serem tomadas sem uma ferramenta que permita a análise de todos os aspectos envolvidos. Elas se tornam ainda mais difíceis quando a demanda de tráfego que o call-center suportará varia.

Usando esta ferramenta para executar este tipo de análise nós podemos estabelecer a correlação entre todas as variáveis envolvidas. Em outras palavras, nós podemos modelar o problema.

A capacidade de analisar a estrutura dinamicamente nos permite verificar os custos associados ao se implementar cada novo serviço, ou mesmo, a simular diferentes percentuais dos potenciais usuários efetivamente usando o serviço. Deste modo, se nós temos uma receita associada com as transações executadas pelo call-center nós podemos até produzir uma análise de retorno sobre o investimento e identificar a mínima quantidade de usuários necessários para tornar um serviço viável.

Como mencionado anteriormente, a análise prova a possibilidade de se tomar decisões, tais como quem paga pelo acesso, quais serviços vão ser oferecidos, se vão ser oferecidos apenas através de URAs ou apenas por atendentes humanos.

Por exemplo: Se nós verificamos que 90% de nossos usuários são localizados dentro de áreas tarifárias de nossos nós de captação, nós talvez consideremos a alternativa de não oferecer um número 0800.

Outro exemplo a ser mencionado é se nós tivermos uma infra-estrutura já instalada, nós devemos comparar os custos do novo call-center (incluindo os novos serviços) com o custo do atual. Neste ponto, se tornará claro qual fator de custo na estrutura atual, poderia ser reduzido e nós podemos produzir um relatório gerencial comparando os custos atuais com os custos previstos se os novos serviços (ou o novo serviço) forem implementados. Tipicamente, nós mostramos o mais claramente possível, o potencial de economia e os investimentos necessários para implementar os serviços propostos. Com o resultado destes cálculos nós identificamos os custos da infra-estrutura proposta e comparamos estes custos com os custos atuais. Nós também calculamos o retorno sobre o investimento do projeto.

Além disso, tendo uma clara visão sobre quanto custaria para construir sua própria infra-estrutura a organização entende melhor quanto seria razoável a se pagar a um provedor de serviço para executar o transporte das chamadas. Além disso, quando solicitando propostas à provedores de serviço de interconexão, o processo é simplificado, tendo em vista que todos os parâmetros e requerimentos já estão predefinidos. Isto dá a organização a habilidade de

WANOPT

Condomínio Centro Empresarial Raja Gabaglia - Av. Raja Gabaglia 1011 - Sala 504B
Belo Horizonte - Minas Gerais - 30380-090 - Brasil
Tel: +55 31 3296 3474 - Fax: +55 31 3292 0490
E-mail: wanopt@wanopt.com

www.wanopt.com

White paper



comparar as diferentes propostas de forma adequada e torna o processo de contratação e avaliação mais simples.

WANOPT

Condomínio Centro Empresarial Raja Gabaglia - Av. Raja Gabaglia 1011 - Sala 504B
Belo Horizonte - Minas Gerais - 30380-090 - Brasil
Tel: +55 31 3296 3474 - Fax: +55 31 3292 0490
E-mail: wanopt@wanopt.com

www.wanopt.com