

## SERVIÇO DE ANÁLISE DE REDES DE TELECOMUNICAÇÕES APLICADO A CALL-CENTERS – VISÃO DO OPERADOR

Muitos provedores de serviço de call-centers terceirizam o transporte das chamadas entre seus clientes e seus *sites* de atendimento. Esta estratégia, embora tenha sua praticidade em termos operacionais, priva o provedor de serviço de call-center de duas fundamentais possibilidades para reduzir custos operacionais:

- Normalmente os contratos 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 ao provedor de serviço tirar vantagens 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 em 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 um operador de um call-center não dispõe de uma estrutura de captação de tráfego, ele 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 a que todas as chamadas, incluindo aquelas destinadas às URAs, sejam transportadas até os *sites* de atendimento.

Deste modo, se o operador do serviço de call-center 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.

A magnitude das economias atingíveis, implementando esta estratégia, varia e é diretamente relacionada com a dispersão geográfica dos usuários. Assim, através de uma cuidadosa análise dos fluxos de tráfego, dos custos de interconexão e das regras tarifárias não é incomum serem identificadas economias de 50% (em termos reais) sobre os atuais custos de transporte. Os ganhos obtidos através deste processo podem ser transferidos aos clientes, aumentando a competitividade do provedor de serviço ou mantidos, aumentando sua rentabilidade.

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 possibilidades de serem executados 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 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 acurada 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.

Quando 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. Sendo 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 os recursos para implementar este processo de acordo com as necessidades específicas das organizações. 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 e modelagem de call-centers (Ariete®)**

Ariete® é uma avançada ferramenta para analisar call-centers. Projetada para ajudar operadores de call-centers 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 e 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;
- Custos das interconexões;
- Modularidade do hardware;
- Possíveis nós de agregação.

# White paper



## *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 opção de menor custo.

## *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 ajustados e diferentes cenários, considerando-se variados níveis de serviço e parâmetros (taxa de utilização, fila máxima, perda etc), são contemplados.

Com a resultante estrutura definida, temos como identificar todos os detalhes do projeto, tais como: topologia, equipamentos, circuitos no acesso, circuitos no *backbone*, rotas e custo de manutenção e gerenciamento.

Tendo a estrutura ideal identificada, torna-se possível compará-la com a atual. Conseqüentemente, é possível a identificação das necessidades de novas implementações e/ou alterações e, deste modo, torna-se possível elaborar todo o projeto, incluindo fases e prazos. Além disso, sabendo o esforço necessário para ajustar e/ou implementar a estrutura do call-center, tornamo-nos capazes de decidir como, quando ou se o projeto vai ser implementado.

Tendo como modelar dinamicamente o processo, permitindo 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 mínimo número de usuários necessários para tornar um serviço viável;
- Os serviços a serem providos;
- Quanto deve ser cobrado por cada serviço.

### **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, ou atendentes humanos ou ambos;

### **Estratégias técnicas**

- Se serão empregados *sites* de captação de tráfego;
- Se as URAs serão ou não distribuídas;
- A taxa de compressão de voz;

#### **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



- 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 existem variações na demanda de tráfego que o call-center suportará.

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

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

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

Por exemplo, se verificamos que 90% de nossos usuários estão localizados dentro de áreas tarifárias de nossos nós de captação, iremos, talvez, considerar a alternativa de não oferecer um número 0800.

Caso tenhamos uma infra-estrutura já instalada, iremos comparar os custos do novo call-center (incluindo os novos serviços) com o custo do atual. Neste ponto se tornará claro qual o fator de custo na estrutura atual que poderia ser reduzido, assim podemos produzir um relatório gerencial, comparando os custos atuais com os custos previstos, se os novos serviços (ou o novo serviço) forem implementados.

O potencial de economia e os investimentos necessários para implementar os serviços propostos serão claramente apresentados e detalhados. Com o resultado destes cálculos, somos capazes de identificar os custos da infra-estrutura proposta e iremos comparar estes custos com os custos atuais. Calculamos também o retorno sobre o investimento do projeto.

Ainda mais; obtendo uma clara visão sobre quanto custaria para construir sua própria infra-estrutura o operador de call-center entende melhor o valor que seria razoável a se pagar a um provedor de serviço para executar o transporte das chamadas. Além disso, quando solicitando propostas aos provedores de serviço de interconexão, o processo é simplificado, quando todos os parâmetros e requerimentos já estão pré-definidos. Isto atribui à organização a habilidade de comparar as diferentes propostas de forma adequada e torna o processo de contratação e avaliação mais simples, em bases concretas.

## 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](http://www.wanopt.com)