



telecomunicaciones

suplemento especial

Año 1 N°2 | Agosto 2007

SISTEMAS DE INFORMACION Y REVENUE ASSURANCE.

Este material acompaña la edición de Convergencia Telemática de Agosto 2007

TERCERIZACION DE LA OPERACION DE SISTEMAS

EL MODELO MÁS EFICIENTE DE OUTSOURCING ES AQUEL EN EL CUAL EL PROVEEDOR APORTA LA OPERACIÓN Y EL CLIENTE COMPROMETE RECURSOS PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA FUNCIÓN TERCERIZADA

La decisión de migrar de un modelo de operación de los sistemas de información con recursos propios a un modelo tercerizado puede ser tan conveniente como riesgosa.

Los defensores a ultranza del outsourcing pueden enumerar una docena de razones para justificar la conveniencia de la tercerización.

Los profesionales de sistemas más ortodoxos tienen una igual cantidad de razones para imponer un manto de duda frente a una propuesta de outsourcing.

Ambas posiciones son atendibles y, en general, la solución óptima suele encontrarse en la zona de los grises, es decir, en un proceso mixto.

El outsourcing no siempre puede representar un ahorro en sueldos, simplemente se trata de trasladar a un tercero una función que para la com-

pañía no es foco, con el objetivo de mejorar los indicadores de gestión.

Necesariamente la tercerización de esa función se debe traducir en una mejor percepción de los clientes internos y externos y; en mejoras concretas en los resultados económicos y financieros.

Una empresa que paga altas tasas de interés por descubiertos bancarios, podría pretender adelantar cinco días la facturación a sus clientes para hacerse de fondos anticipadamente y devengar menos intereses. Si no puede desviar el foco de sus colaboradores sobre este objetivo, cualquiera sea la causa, o no cuenta con el headcount necesario para hacer frente a este desafío, la tercerización se convierte en "la alternativa".


En un momento histórico en el que los profesionales de siste-

mas gozan de pleno empleo, las compañías, al tercerizar la operación de sus sistemas, se garantizan servicio permanente sin preocupaciones por aspectos vinculados a: vacaciones, planes de carrera, rotación y capacitación del personal.

Antes de decidirse por la tercerización de la operación de alguno/s de su/s sistema/s, la empresa debe acordar con su proveedor, además de los objetivos y los indicadores de gestión, dos aspectos que se tornarán críticos cuando el outsourcing se ponga en producción:

- Matriz de Responsabilidades
- Penalidades por incumplimientos

Adicionalmente, la compañía debe asegurarse internamente, la metodología y los recursos que asignará para el seguimiento y control del outsourcing.

Más allá de la seriedad del proveedor del servicio, un outsourcing sin un seguimiento / control comprometido y dedicado por parte del cliente, se convierte en una ventana para potenciales ineficiencias. 

Revenue Assurance



Sistemas: Suite de Telefonía

- Mediador
- Sistema de Valorización (Rating)
- Sistema de Interconexión
- Facturación por cuenta y Orden de Terceros (Co-Billing)
- Datawarehouse
- Herramienta de generación de propuestas comerciales a clientes
- Antifraude
- Least Cost Routing (LCR)
- Business Intelligence (BI)
- Sistema de Calidad
- Relevamiento de sistemas
- Outsourcing
- Consultoría

REVENUE ASSURANCE.

CONTROL DE FRAUDES INTERNOS, DOCUMENTACION DE PROCESOS Y TABLERO DE COMANDO

LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE REVENUE ASSURANCE OBLIGA A LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES A SER MÁS EFICIENTES EN MUCHOS DE SUS PROCESOS, INCLUYENDO ALGUNOS QUE NO FORMAN PARTE DE SU FOCO. EN ESTA NOTA PRESENTAMOS TRES CASOS.

REVENUE ASSURANCE COMO HERRAMIENTA DE CONTROL DE FRAUDES INTERNOS

El proceso de Revenue Assurance no puede partir de una premisa que descuente la buena fe de los colaboradores. Necesariamente este aspecto debe ponerse en duda para que sea revalidado periódicamente por aquellos que tienen la responsabilidad de Revenue Assurance en la compañía, sea esta un área de la empresa o un proceso tercerizado.


REVENUE ASSURANCE Y LA NECESIDAD DE RELEVAR Y DOCUMENTAR LOS PROCESOS

Un proceso de Revenue Assurance no se puede implementar si previamente no se han relevado ni documentado los subprocesos involucrados. La vorágine del día a día hace que la actualización de los manuales de procedimientos no tenga una prioridad destacada en la vida corporativa. La implementación de un proceso de Revenue Assurance es el momento indicado para ajustar los manuales y planificar mejoras en los procesos.

REVENUE ASSURANCE COMO FUENTE DEL TABLERO DE COMANDO

Las conclusiones de un pro-

ceso de Revenue Assurance, es decir, la lectura de los indicadores y mediciones, además de aportar herramientas para tomar decisiones tendientes al resguardo de los resultados de la compañía, es fuente obligada para la generación del tablero de comando.

La mejora de los resultados y los indicadores expresados en el tablero de comando, combinado con la certeza de que se están identificando los desvíos y se están tomando medidas al respecto, brinda una sensación de confianza a todos aquellos que no están involucrados directamente en la operación: gerentes, directores y accionistas. 


Novedades



ACUERDO ESTRATEGICO

Negocios en Telecomunicaciones S.A. (NET) ha firmado un convenio con Pampa Business Solutions (PBS) para el desarrollo en conjunto

de los sistemas que integran la suite de telefonía PBS-NET y su comercialización en Argentina, Perú y Brasil. Pampa Business Solutions S.R.L. es una compañía con foco en el desarrollo de sistemas, mientras que Negocios en Telecomunicaciones S.A. posee un perfil fuertemente funcional. La alianza estratégica apunta a aprovechar las capacidades ya desarrolladas

por cada una de las partes. Actualmente están trabajando en la versión 2.0 del sistema de Rating PBS-NET e integrando el módulo de Calidad al Least Cost Routing (LCR). Adicionalmente, se encuentran adaptando su sistema de Interconexión para el mercado peruano. 



INCORPORACION

NET ha incorporado a su equipo a Horacio Samaniego como Sales Manager de la División Telefonía. Entre sus funciones,

estarán las de coordinar la presencia de NET a nivel Regional, la promoción de los productos de Integración de Sistemas de la Suite de Telefonía y Business Consulting de alta especialización de PBS-NET. Horacio Samaniego se ha desarrollado exitosamente en el pasado como Wholesale Manager en la ex Impsat FN, actualmente Global Crossing LATAM. 

NET
NEGOCIOS EN
TELECOMUNICACIONES S.A.

División Revenue Assurance

Director: José Luis Gonzalez

jlgonzalez@negentel.com.ar

www.negentel.com.ar

54-11-5217-8527

SISTEMAS DE INFORMACION SUITE DE TELEFONIA.

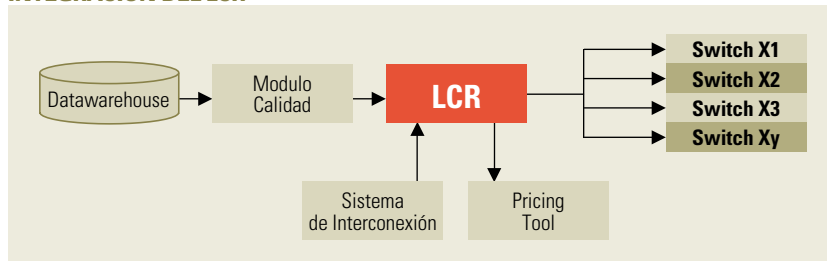
LCR: LEAST COST ROUTING

EL ESCENARIO DE MADUREZ ACTUAL, COMBINADO CON DESARROLLOS NACIONALES ALTAMENTE COMPETITIVOS RESPECTO DE LA CALIDAD Y LOS PRECIOS DE LAS LICENCIAS, BRINDAN LA POSIBILIDAD A LOS OPERADORES DE COMPLETAR LA SUITE DE TELEFONÍA CON SISTEMAS CRÍTICOS TODAVÍA AUSENTES. ENTRE ELLOS, SIN DUDAS, EL LCR Y EL ANTIFRAUDE SON LOS PRINCIPALES.

Durante el primer trimestre del año en curso, NET realizó un relevamiento de los sistemas que conforman la suite de telefonía de los operadores de telefonía fija, verificando la ausencia de dos sistemas críticos: Least Cost Routing (LCR) y Antifraude.

La ausencia de estos sistemas en todos los operadores relevados no es una casualidad ni se debe a la desidia o falta de criterio de quienes toman las decisiones respecto de la suite de telefonía en las compañías de telecomunicaciones. Ambos sistemas, LCR y Antifraude, tienen un nivel de criticidad proporcional al tamaño del negocio de telefonía. Es por esto que, allá por el 2000 –año de la desregulación del

INTEGRACION DEL LCR



Flujo de los datos

El LCR se alimenta de las mediciones de calidad y de los costos, resuelve los enrutamientos y genera los scrips para los distintos switches.

mercado-, ninguno de estos sistemas estaba en la agenda de los directores de IT. La prioridad excluyente la tenían el mediador y los sistemas de valorización. Con la aparición de los primeros clientes y algo de buena voluntad, la gestión de los enrutamientos y la detección de fraudes se fueron consolidando como tareas manuales.

La debacle de diciembre de 2001 empeoró la ya resentida industria de las telecomunicaciones por el derrumbe del NASDAQ. Se cayeron drásticamente las inversiones siendo las áreas de sistemas de información algunas de las más afectadas.

Esta realidad combinada con la ausencia de ofertas a precios razonables convirtieron al LCR y al Antifraude

en los grandes ausentes en las suites de telefonía de los operadores locales y de larga distancia de la Argentina.

En esta edición nos ocuparemos del Least Cost Routing.

NET, junto a su partner Pampa Business Solutions (PBS), han desarrollado un LCR que resuelve automáticamente todas las necesidades funcionales para el enrutamiento de tráfico. El sistema incluye un módulo que automatiza las mediciones de calidad, es integrado al sistema de interconexión para alimentarse de los costos y genera los scrips para automatizar los enrutamientos en los distintos switches.

El sistema de interconexión no posee la capacidad de reconocer las calidades de las diferentes rutas. Los operadores que ofrecen más de una calidad a sus clientes se encuentran con un problema al momento de generar los planes comerciales. El LCR resuelve esta situación posicionándose como la fuente

de información más efectiva para alimentar el Pricing Tool con los costos por Rutas/Calidades.

El área de Switching junto con la de Gestión de Red en las empresas de telecomunicaciones han sido históricamente los grandes detractores del LCR. Suponían o intuían una merma en sus recursos humanos por la automatización de tareas básicas de esas áreas como los enrutamientos. El crecimiento del negocio de telefonía, básicamente en los new players, tornó sumamente dificultosa la administración de funciones automatizables por el LCR. La otrora sensación de amenaza pasó a percibirse como la oportunidad de enfocarse en tareas de mayor valor agregado.

Este momento histórico encuentra a operadores con intenciones de implementar un LCR y a empresas de software con intenciones de desarrollarlos. La incógnita es hasta donde será aprovechado.

NET
NEGOCIOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.

División Telefonía
Director: Javier Zucconi

jzucconi@negentel.com.ar

www.negentel.com.ar

54-11-5217-8527



SISTEMAS DE INFORMACION Y REVENUE ASSURANCE.

BANDERA DE LARGADA PARA TRANSTEL

NACE UN NUEVO OPERADOR NACIONAL. CON UNA INVERSIÓN INICIAL DE CINCO MILLONES DE DÓLARES TRANSTEL MUESTRA LAS ALAS EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES. UN MANAGEMENT CON EXPERIENCIA, RESPALDADO POR UN GRUPO INVERSOR SERIO, SON UN BUEN PUNTO DE PARTIDA.

Dos compañías, un operador y un grupo inversor, pretenden convertirse en una alternativa para las PyMEs del interior del país bajo la marca TRANSTEL.

Si bien, por el momento, ambas empresas prefieren mantener el anonimato, trascendió que TRANSTEL desarrollará una red cien por ciento NGN (Next Generation Network) con equipamiento de TELES. Este proveedor alemán, representado en Argentina por DAICONET SRL, cuenta con redes desarrolladas

en su país de origen, Italia, Turquía e India. TRANSTEL implica el desembarco de la red NGN de TELES en el continente americano.

Durante la segunda quincena de mayo, los equipos han superado exitosamente las pruebas sobre la maqueta de TELECOM ARGENTINA. Este hito disparó la ejecución de las primeras órdenes de compra, por lo que, TRANSTEL ya dispone del equipamiento necesario para afrontar la primera etapa del proyecto técnico.

El máximo responsable de TRANSTEL informó a Suplemento T que el proyecto consta de tres etapas bien diferenciadas. La primera de ellas, y la más crítica, consiste en el desarrollo de la red nacional planificado en veinticuatro meses. TRANSTEL apunta a brindar soluciones convergentes para el sector corporativo y PyME. "Si bien este es el foco, no descartamos el desarrollo de negocios marginales a través de canales asociados", señaló el ejecutivo.

Mientras desarrolla su negocio corporativo, TRANSTEL pre-




tende generar rápidamente un negocio mayorista entre operadores. Contará con rutas directas a Bolivia, Paraguay, Ecuador y Venezuela. En paralelo, está analizando un acuerdo estratégico con un operador argentino que cubriría sus necesidades iniciales para la puesta en marcha del proyecto.

Para el soporte y la gestión del negocio, TRANSTEL ha contratado a NET, por tres años, la provisión e implementación de los sistemas de información que integran la suite de telefonía. Mas allá de los sistemas necesarios para la mediación y valorización de las llamadas, la solución incluye la implementación del Least Cost Routing (LCR), Antifraude y Pricing Tool.

De esta manera, TRANSTEL se convierte en el segundo

operador en contratar la suite completa de PBS-NET en la modalidad Outsourcing Full, después de COMSAT ARGENTINA.

El servicio contratado a NET consiste en la instalación de todas las aplicaciones en el datacenter de TRANSTEL. La operación de los sistemas se realizará desde las oficinas de NET en forma remota. TRANSTEL, a los treinta y seis meses de servicios ininterrumpidos, podrá hacer uso de la opción de compra de las licencias con una bonificación del ochenta por ciento sobre los precios de lista.

El convenio con TRANSTEL se convierte en estratégico para NET porque prepara su estructura para avanzar con el mismo modelo de negocio sobre su próximo segmento objetivo: Las Cooperativas. NET ha avanzado conversaciones con algunos operadores de manera de presentar en forma conjunta una solución cien por ciento integrada para las cooperativas no telefónicas. 



t STAFF Director: Alberto García Jefa de Redacción: Mónica Chazarreta Diseño: Estudio M Colaboradores de esta edición: Javier Zucconi y José Luis Gonzalez

Revenue Assurance



Sistemas: Suite de Telefonía

- Mediador
- Sistema de Valorización (Rating)
- Sistema de Interconexión
- Facturación por cuenta y Orden de Terceros (Co-Billing)
- Datawarehouse
- Herramienta de generación de propuestas comerciales a clientes
- Antifraude
- Least Cost Routing (LCR)
- Business Intelligence (BI)
- Sistema de Calidad
- Relevamiento de sistemas
- Outsourcing
- Consultoría