



telecomunicaciones

suplemento especial

Año 2 N°4 | Mayo 2008

SISTEMAS DE INFORMACION Y REVENUE ASSURANCE.

Este material acompaña la edición de Convergencia Telemática de Mayo 2008

SISTEMAS DE BUSINESS INTELLIGENCE

SI BIEN EL TÉRMINO ESTÁ IMPUESTO EN EL MERCADO, ¿ES CORRECTO HABLAR DE SISTEMAS DE BUSINESS INTELLIGENCE?

En la vida corporativa es normal que vayan apareciendo nuevos conceptos. Algún gurú o pensador de moda intentará instalar un nuevo concepto como solución para parte de las ineficiencias de las compañías cobrando suculentos derechos, honorarios y cachets por cada publicación o presentación. Algún vendedor encontrará una oportunidad de nicho y hará suyo el nuevo concepto ofreciendo productos y servicios para satisfacer la necesidad o curiosidad de los gerentes, directores y

accionistas más vanguardistas. Otros vendedores no se permitirán perder la ola y diseñarán productos y servicios similares (más o menos eficientes) que bautizarán con nombres rimbombantes.

Las bases ya estarán escritas y será el momento de comenzar la evangelización. Los managers de las empresas más importantes recibirán llamadas para presentaciones, se definirán los prospects y se cerrarán los primeros contratos.

El efecto viral de la evangelización se encargará del resto. Los nuevos evangelizados convertirán a los últimos herejes.

Es una visión simplista y algo injusta para describir el proceso de desarrollo de las nuevas tendencias, pero cierto

es que algunos conceptos han sido sobredimensionados. Pareciera ser que una organización no puede hacer inteligencia de sus negocios o negocios inteligentes si no adquiere un "Sistema de Business Intelligence". Qué nombre tan prometedor para una herramienta que de inteligente no tiene más que los recursos alocados a su definición técnica y funcional. ¿Por qué llamamos sistemas de Business Intelligence a herramientas de reporting?

Business Intelligence (BI) es una función dentro de las compañías que debe apoyarse en una herramienta de reporting sólida, eficiente y confiable.

Una herramienta de reporting no se acota a Business Intelligence sino que puede ser utilizada por todas las áreas de la organización.

Aclarada esta deformación conceptual, vale decir que las empresas de telecomunicaciones no pueden darse el

lujo de ejecutar las consultas directamente sobre sus bases de datos transaccionales, por dos razones:

- Es ineficiente. Se podría afectar seriamente la performance de los sistemas.
- No es confiable. Los resultados dependerían de los criterios utilizados por el usuario y de su conocimiento sobre el modelo de datos.

Se hace imprescindible contar con una sólida herramienta de reporting que permita estandarizar las consultas para que todos los actores accedan a información validada.

Business Intelligence no es un sistema sino una función, y su eficiencia radica básicamente en las capacidades de los recursos humanos asignados a la misma y en la disponibilidad de la información necesaria para la toma de decisiones.

(Si Ud. quiere conocer la metodología de NET para BI envíenos un e-mail a info@negentel.com.ar)

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.

UNA SOLUCION DE FACIL IMPLEMENTACION

SI BIEN LOS GRANDES OPERADORES ESTÁN HACIENDO SUS PRIMERAS EXPERIENCIAS EN REVENUE ASSURANCE, EL NIVEL DE MADURACIÓN TODAVÍA ES BAJO EN ARGENTINA Y DE DESARROLLO INCIERTO EN LOS NEW PLAYERS.

La función de Revenue Assurance está comenzando a madurar en Argentina de la mano de los operadores celulares. Las tres compañías móviles más importantes del país están encarando proyectos en este sentido después de varios años de intenciones sin resultados. En paralelo, Telefónica, Telecom y Telmex ya cuentan con gerencias de Revenue Assurance en sus

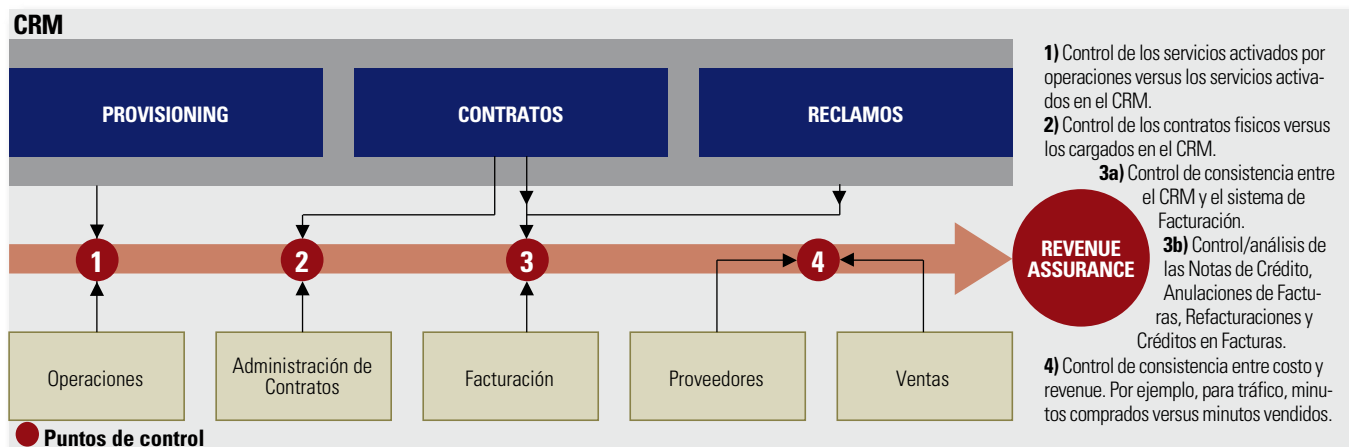
organigramas. Las crisis económicas no nos han colocado en una posición de privilegio. En otros países de la región como Brasil, Chile y Colombia, el nivel de maduración es sensiblemente superior al de Argentina.

Continúa con alguna demora la formalización de la función de Revenue Assurance en las medianas y pequeñas empresas de telecomunica-

ciones. NET ha desarrollado para este segmento una solución de fácil implementación con una rápida puesta en producción.

Consiste en un modelo de KPIs (Key Performance Indicators) medidos a través de puntos de control forma de Business Object (BO).

En el gráfico de abajo mostramos algunos de los KPI definidos en nuestro modelo:



Novedades



Alejandro Carassale

PRONET

NET, a través de Alejandro Carassale (Director Ejecutivo), está gerenciando un proyecto para construir una red inalámbrica sobre frecuencia licenciada en la zona noroeste de la Provincia de Buenos Aires, que proveerá internet y voz sobre IP al segmento PYME y residencial. La etapa técnica está cerrada. Actualmente NET se encuentra en avanzadas negociaciones con INTEPLA SRL, representante de Motorola, para la adquisición de equipos Expedience.

Mediante acuerdos con canales de venta, ya existentes en cada una de las ciudades de cobertura, se ha resuelto la comercialización de los productos. Lo clave del modelo es su replicabilidad geográfica. El proyecto ya cuenta con la "short list" de las ciudades donde se iniciará la primera operación.

Se ha iniciado la ronda de inversores privados; los interesados pueden escribir a info@negentel.com.ar, donde se les brindará mayores detalles sobre el proyecto.

Desde enero de este año y por un acuerdo estratégico firmado con cVidya, NET aporta consultores en los proyectos que la empresa israelí, líder mundial en Revenue Assurance, posee en Latinoamérica. Esto posiciona a NET como la compañía de consultoría de mayor especialización de la Argentina.

NEGOCIOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.

NET

División Revenue Assurance

info@negentel.com.ar

www.negentel.com.ar

54-11-5217-8527

SISTEMAS DE INFORMACION SUITE DE TELEFONIA.



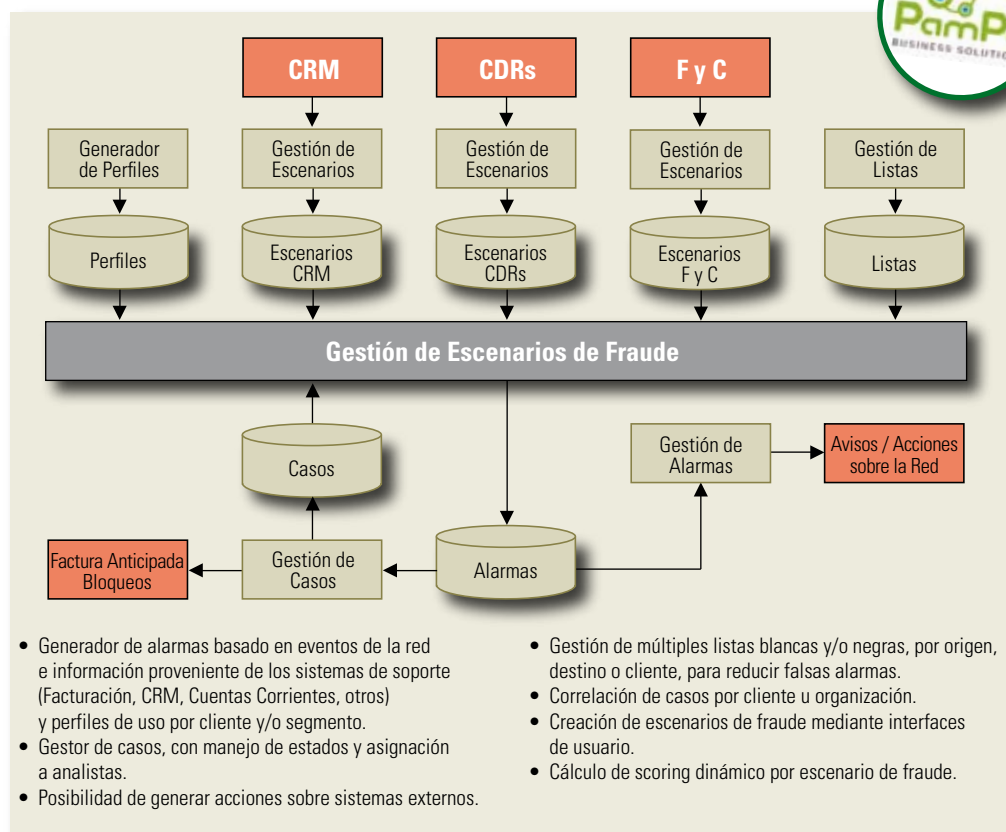
ANTIFRAUDE

EL ESCENARIO DE MADUREZ ACTUAL, COMBINADO CON DESARROLLOS NACIONALES ALTAMENTE COMPETITIVOS, BRINDA LA OPORTUNIDAD DE COMPLETAR LA SUITE DE TELEFONIA CON SISTEMAS CRITICOS COMO EL ANTIFRAUDE.

En ediciones anteriores nos hemos ocupado de explicar por qué sistemas como Least Cost Routing (LCR) y Antifraude son los grandes ausentes en las suites de telefonía de los operadores de Argentina y cómo estas funciones se fueron afianzando a través de tareas y controles manuales.

Una eficiente gestión de los enrutamientos, a falta de un sistema de LCR, se puede reemplazar con herramientas caseras que resuelvan parcial o totalmente esa función. Si bien no es lo recomendable, con más horas hombres y menos eficiencia, se pueden lograr costos aceptables de enrutamientos.

A diferencia del LCR, el Antifraude es más difícil de reemplazar con controles manuales, básicamente porque no hay un "owner" de la función. Los fraudes pueden tener orígenes variados y, ante la ausencia de un sistema Antifraude, se requieren controles aceitados, periódicos y metódicos en varias áreas de la compañía que muchas veces no se realizan porque no son prioritarios para los responsables de esas áreas.



- Generador de alarmas basado en eventos de la red e información proveniente de los sistemas de soporte (Facturación, CRM, Cuentas Corrientes, otros) y perfiles de uso por cliente y/o segmento.
- Gestor de casos, con manejo de estados y asignación a analistas.
- Posibilidad de generar acciones sobre sistemas externos.
- Gestión de múltiples listas blancas y/o negras, por origen, destino o cliente, para reducir falsas alarmas.
- Correlación de casos por cliente u organización.
- Creación de escenarios de fraude mediante interfaces de usuario.
- Cálculo de scoring dinámico por escenario de fraude.

Nuestra experiencia y los relevamientos realizados desde el 2005 a la fecha nos indican que las compañías que poseen un sistema Antifraude reducen el riesgo en más de un 90%. Todas las empresas de telecomunicaciones han sido castigadas con algún fraude en su historia.

Si su organización no cuenta con un sistema Antifraude le proponemos el siguiente ejercicio.

Solicite a sus colaboradores el listado de los fraudes detectados en los últimos tres años. De acuerdo

a los controles que existen en su compañía, multiplique el importe total de los fraudes detectados por un coeficiente que dimensione los fraudes no detectados. Utilice un número conservador para no sobredimensionar el análisis. Le proponemos los siguientes:

Nivel de Controles	Coficiente
Alto	1.10
Medio	1.25
Bajo	1.50

Con el resultado de este simple ejercicio retroceda en el tiempo y

evalúe la compra de un sistema Antifraude por cuarenta mil dólares. Para no ser optimista en el análisis suponga que solo el cincuenta por ciento de los fraudes se hubieran detectado y evitado. Seguramente la conclusión lo sorprenda.

Cuarenta mil dólares (USD 40.000) es el valor de la licencia de nuestro sistema Antifraude. Si el costo de adquisición de la herramienta ha sido, hasta hoy, la razón que justifica su ausencia, nos complace dejarlo sin argumentos.



División Telefonía

info@negentel.com.ar

www.negentel.com.ar

54-11-5217-8527

SISTEMAS DE INFORMACION Y REVENUE ASSURANCE.



TRES AÑOS DE PURA ADRENALINA

POR ESTOS DÍAS NET CUMPLE 3 AÑOS DE VIDA. UN BREVE RESUMEN DE NUESTRA CORTA EXISTENCIA.

Hace tres años, después de la difícil decisión de abandonar la vida corporativa para abocarme a la construcción de una utopía, nació Negocios en Telecomunicaciones SA. El emprendimiento se presentó en el mercado simplemente como NET. Por esos días, sentamos las bases del proyecto, armamos el portafolio de productos inicial y defini-

mos las primeras estrategias comerciales. NET se fue desarrollando y modelizando vertiginosamente de la mano de cada cliente que se ha ido sumando al proyecto.

El primer hito lo produjo **Comsat Argentina SA** (Comsat), contratándonos la implementación del sistema de interconexión y posteriormente la tercerización de la operación de ese sistema. A partir de allí, se fueron dando numerosos e importantes proyectos con este cliente. Algunos se han consolidado y otros los seguimos madurando. Comsat ha sido la primera compañía de telecomunicaciones que depositó su confianza en NET. Podrá ser o no el cliente de mayor facturación pero decididamente ha sido el cliente que ha posibilitado que NET deje de ser un emprendimiento para convertirse en una pequeña compañía.

El acuerdo con nuestro partner **Pampa Business Solutions** (PBS) nos ha permitido desarrollar en forma conjunta


todos los sistemas que conforman la suite de telefonía que comercializamos, implementamos y operamos en la modalidad outsourcing. Somos la primera organización capaz de ofrecer todos los sistemas necesarios para la gestión del complejo negocio de la telefonía. Hemos innovado con nuestro Least Cost Routing (LCR) y sistema Antifraude que complementan los sistemas tradicionales integrados por: Mediador, Interconexión, Rating y Facturación por Cuenta y Orden de Terceros (FCOT). Agregamos un Pricing Tool (PANET) que facilita la generación de planes tarifarios y dialoga con los sistemas de Rating y actualmente estamos trabajando en la puesta en producción del módulo Calidad de Servicio (QoS).

La incorporación como accionista y director de **Alejandro Carassale**, un viejo amigo de mis días en las corporaciones, nos posibilitó avanzar con nuevos proyectos paralelos a la consultoría y los sistemas de información.

PRONET es uno de los proyectos que está liderando Alejandro y sobre el que tenemos las máximas expectativas (ver página 2).

La firma del convenio con **cVidya**, la compañía israelí líder en Revenue Assurance, nos ha permitido exportar servicios brindando soporte y consultoría a los clientes de cVidya en la región posicionándonos como la empresa de Revenue Assurance de mayor especialización de la Argentina.

Por último, quería agradecer al **Grupo Convergencia** por renovar su confianza en el 2008, permitiéndonos expresar a través de este suplemento sin ningún tipo limitación y llegar al escritorio de cada uno de ustedes.

Gracias a todos nuestros clientes y proveedores. Gracias a los que fueron prospect y no hemos sabido convertir en clientes. De ustedes también hemos aprendido. 



STAFF

Director: Alberto García **Jefa de Redacción:** Mónica Chazarreta **Diseño:** Estudio M, smaraggi@yahoo.com.ar
Colaboradores de esta edición: Javier Zucconi y Horacio Samaniego.

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