



SISTEMAS DE INFORMACION Y REVENUE ASSURANCE.

Año 2 N°6 | Noviembre 2008

EL DESAFÍO TRIPLE-PLAY – PARTE I

LA MIGRACIÓN A TRIPLE-PLAY REQUIERE NUEVOS SISTEMAS, LA DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARTICULARES Y NECESIDADES DE REPORTING PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL NEGOCIO DE TELEFONÍA.

El anuncio de Cablevisión, el cableoperador más importante del país, de su lanzamiento como una compañía triple-play apenas comience el año 2009, no deja lugar a dudas. La telefonía IP está iniciando su etapa de masificación y las soluciones convergentes triple-play se están convirtiendo en alternativas creíbles y económicamente convenientes.

Operadores como Broad-BandTech (BBT), Infracom,

IP-Tel y DSR (Crossfone); firmando acuerdos con cableoperadores del interior del país, son los que se animaron a dar los primeros pasos y quienes comenzaron a hacer realidad el concepto triple-play en nuestro país.

No fue menor el impacto del lanzamiento de Telecentro y no pasa desapercibida la compulsión regulatoria respecto de la apuesta IPTV de los operadores incumbentes.

Si bien es cierto que hay dos formas de migrar a triple-play, la manera "fácil" y la "difícil", ambas tienen sus problemáticas y limitaciones.

Por "fácil" nos referimos a


sumar telefonía a través de algún acuerdo con un operador local. No intenta ser una clasificación peyorativa, de hecho, en la mayoría de los casos ha sido una excelente decisión. Sobre esta modalidad nos referiremos en la nota de la contratapa.

Aquí nos ocuparemos de la manera "difícil", es decir, cuando un cableoperador decide tramitar las licencias necesarias para brindar telefonía, solicitar las numeraciones de las áreas locales donde brindará el servicio, requerir los puntos de señalización y hacer una importante inversión en la red, en hardware y en software.

Si hasta aquí el proceso ha sido algo traumático, seguramente vengan tiempos más difíciles. El éxito no se alcanza cuando las pruebas indican que los clientes pueden comunicarse a través de la PSTN a cualquier destino. Esto apenas es un hito. Se trata de un hito cla-

ve pero falta todavía mucho camino por recorrer.

Los cableoperadores, en su afán por convertirse en proveedores convergentes, suelen dejar en un segundo o tercer plano las definiciones e implementaciones de las herramientas y procedimientos para la gestión del nuevo negocio.

Convertirse en un operador de telefonía trae aparejado nuevos sistemas, nuevos procedimientos y necesidades de reporting que, muchas veces, el know-how interno no llega a satisfacer. NET suma toda su experiencia en proyectos triple-play para hacer de estos procesos experiencias enriquecedoras y exitosas. 

Revenue Assurance



Sistemas: Suite de Telefonía

- Mediador
- Sistema de Tasación (Rating)
- Sistema de Interconexión
- Facturación por cuenta y Orden de Terceros (Co-Billing)
- Datawarehouse
- Pricing Tool
- Antifraude

- Least Cost Routing (LCR)
- Business Intelligence (BI)
- Sistema de Calidad

- Relevamiento de sistemas
- Outsourcing/Cosourcing
- Consultoría

REVENUE ASSURANCE.

TODAS LAS FUNCIONALIDADES REUNIDAS EN UNA SUITE

LA SUITE DE TELEFONÍA PBS-NET ES LA MÁS COMPLETA Y FUNCIONAL DE MERCADO



La suite de telefonía PBS-NET se ha diseñado bajo el concepto de modelo centralizado de datos. Este tipo de arquitectura permite minimizar las horas hombre alocadas a la administración y operación de los sistemas no replicando información en distintas tablas. Adicionalmente, disminuye el margen de error por la sobrecarga de datos en forma manual.

La problemática de toda suite está dada por la cantidad de aplicaciones que la conforman, la integración entre sí y con el

resto de los sistemas de la compañía.

Otra problemática no menor es lograr la implementación de sistemas sumamente flexibles que permitan acompañar las demandas del mercado y adelantarse a la competencia.

La suite PBS-NET fue ideada, definida y desarrollada por un equipo de personas con vasta experiencia ganada en las operaciones de las

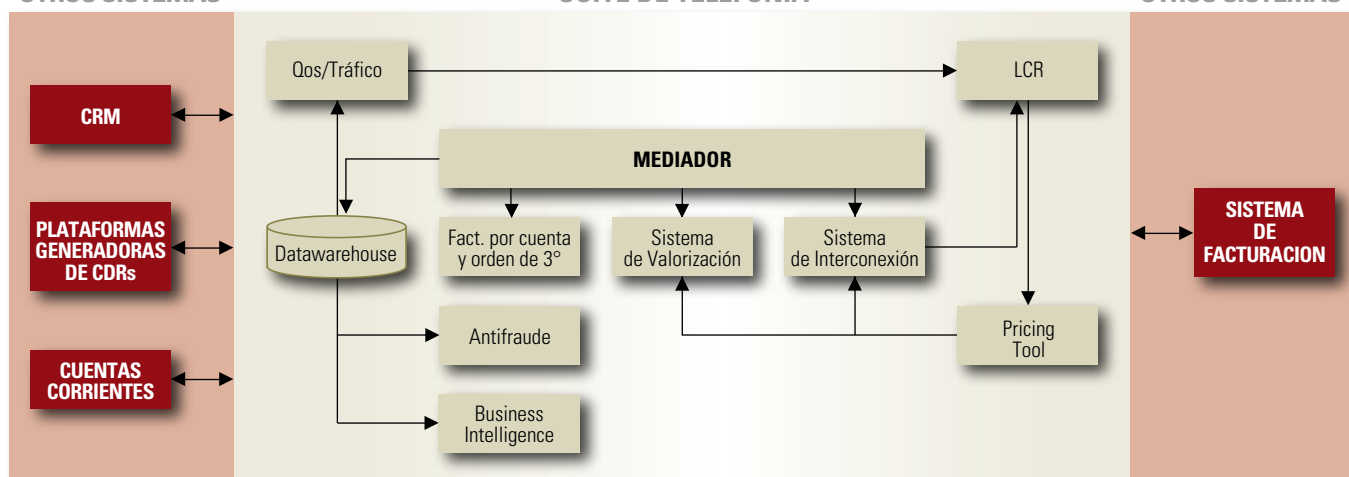
compañías de telecomunicaciones más importantes de Argentina.

No existe en el mercado otro vendor que ofrezca todos los sistemas necesarios para resolver la gestión y administración del negocio de telefonía. La suite PBS-NET es completa, sumamente flexible e integrada; y cumple con todas las necesidades funcionales básicas y de valor agregado que demanda el servicio.

OTROS SISTEMAS

SUITE DE TELEFONIA

OTROS SISTEMAS



NET

NEGOCIOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.

División Revenue Assurance

info@negentel.com.ar

www.negentel.com.ar

54-11-5217-8527

SISTEMAS DE INFORMACION SUITE DE TELEFONIA.

Mediador: Es el sistema crítico de la suite. No solo decodifica los eventos emitidos por las distintas plataformas; aplicando reglas, los normaliza en un formato único y los enriquece con información disponible en el modelo de datos para hacer más eficientes los procesos en sus sistemas clientes.

Sistema de valorización: Muchas compañías han subestimado su motor de rating. El área de Marketing de Producto es la víctima principal de un sistema de valorización rígido. A estas compañías les cuesta muchísimo adaptar sus planes tarifarios a las necesidades del mercado y, por lo general, se mantienen un paso atrás de sus competidores en cuanto a la oferta de productos y servicios de telefonía.

Sistema de interconexión: Valoriza el tráfico mayorista producto de la interconexión

con otros operadores nacionales e internacionales. La integración con el sistema de valorización permite disponibilizar lo que denominamos "modelo de rentabilidad", una importante herramienta de gestión que informa las variaciones de los márgenes de ganancias por producto, segmento, región, cliente y cualquier otro parámetro disponible en el modelo de datos de la suite.

Sistema de facturación por cuenta y orden de terceros: Se desarrolló para que los operadores locales puedan resolver la facturación del Calling Party Pay (CPP) a sus clientes y administrar las conciliaciones y las emisiones de líquidos productos (LPs) a los operadores celulares. Hemos ajustado la herramienta para que pueda ser aprovechada por los cableoperadores y operadores locales de telefonía cuando incursionan juntos en el negocio triple-play.

QoS (calidad de servicio): Genera indicadores de calidad de servicio como ASR, NER, PDD, Congestión y otros que se configuren sobre la herramienta. Alimenta con esta información al LCR y, a través de reglas, se le define las alarmas.

Tráfico (medición de erlangs): Permite monitorear la capacidad de la red y la disponibilidad de las rutas a través de los CDRs y los archivos estadísticos de las centrales. Ofrece al LCR los indicadores de disponibilidad.

LCR (Least Cost Routing): Optimiza los enrutamientos considerando tres variables: costo, calidad y disponibilidad de las rutas. Administra rutas alternativas directas o con reparto porcentual de tráfico. Permite diferenciar enrutamientos por origen o segmento de cliente y actualiza automáticamente los nodos.

Antifraude: Permite múltiples fuentes para definir los escenarios de fraude: tráfico, CRM, rating, facturación, Veraz, BCRA y otros. Dispone de una amigable herramienta para la gestión de los casos, el manejo de estados y la asignación a los analistas. Resuelve la generación de acciones sobre sistemas externos y permite múltiples listas blancas y negras para la reducción de las falsas alarmas.


Pricing Tool: Genera los planes tarifarios generales y sus excepciones aplicando las políticas comerciales definidas por Marketing de Producto. Es una herramienta web que alimenta a los sistemas de valorización e interconexión de las tarifas requeridas para la tasación. Emite un reporte de auditoría que identifica aquellos tarifarios que no cumplen con la política comercial de la compañía 

TABLA DE RELACION ENTRE LOS SISTEMAS

	Mediador	DWH	Valorización	Interconex.	FCO 3°	LCR	Pricing Tool	Calidad	Antifraude	BI	CRM	Ctas. Ctes.	Facturación	Plataformas
Mediador	xxxxxxxxxxx	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI
DWH	SI	xxxxxxxxxxx	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Valorización	SI	SI	xxxxxxxxxxx	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
Interconex.	SI	SI	NO	xxxxxxxxxxx	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
FCO 3°	SI	NO	NO	NO	xxxxxxxxxxx	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
LCR	NO	NO	NO	SI	NO	xxxxxxxxxxx	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI
Pricing Tool	NO	NO	SI	SI	NO	SI	xxxxxxxxxxx	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO
Calidad	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	xxxxxxxxxxx	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Antifraude	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	xxxxxxxxxxx	NO	SI	SI	NO	NO
BI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	xxxxxxxxxxx	SI	SI	NO	NO



NEGOCIOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.

División Telefonía

info@negentel.com.ar
www.negentel.com.ar
54-11-5217-8527

SISTEMAS DE INFORMACION Y REVENUE ASSURANCE.



JAVIER ZUCCONI

jzucconi@negentel.com.ar

Presidente de NET

EL DESAFÍO TRIPLE-PLAY – PARTE II

CUANDO EL SERVICIO TRIPLE-PLAY LLEGA AL CLIENTE DE LA MANO DE DOS OPERADORES, LA FACTURA ÚNICA SE CONVIERTE EN LA SOLUCIÓN ÓPTIMA.

Después de varios relevamientos realizados, hemos notado que la mayoría de los cableoperadores convertidos a triple-play a través de algún acuerdo con un operador local, no facturan los servicios de telefonía. En general, cada parte factura sus propios servicios.

Cualquiera sea la razón por la cual hayan decidido manejarse de esta manera, lo cierto es que no se está aprovechando la sinergia que un convenio de esta naturaleza podría brindarles. Las facturas independientes no agregan valor a ninguna de las partes, incluyendo al cliente.

El cliente, la parte más sensible de la relación, no solo debe pagar dos facturas (que en el mejor de los casos podría hacerlo en un mismo lugar de pago), además debe agendar dos números de atención al cliente y, muchas veces, convertirse en víctima inocente de la falta de coordinación entre ambos centros de atención.

El operador de telefonía local se autogenera un costo de emisión, distribución y cobranza de sus facturas que podría evitar delegando

estas funciones en el cableoperador.


Por último, el cableoperador, además de disponibilizar la base de datos de sus clientes, pierde parte del feedback de sus usuarios respecto de los servicios prestados por su partner y, sobretodo, se está perdiendo la posibilidad de cobrar una comisión por los servicios de facturación y cobranza.

La conclusión es que no hay ganadores en este juego. El cliente mantiene una percepción "partida" del servicio convergente, el operador local asume un sobrecosto y el cableoperador evita un ingreso marginal.

Ante esta situación la factura única asoma como la solución óptima. Una sola factura que incluya los conceptos facturados por cuenta

y orden del operador local.

No estamos siendo para nada originales con esta propuesta. Hace años que los operadores celulares resuelven la facturación de las llamadas originadas desde teléfonos fijos a celulares (Calling Party Pay – CPP) de esta manera.

NET ha adaptado su sistema FCOT (Facturación por Cuenta y Orden de Terceros) para que pueda ser utilizado por los cableoperadores y los operadores locales de telefonía que hayan apostado por un acuerdo triple-play. Esta herramienta permite la gestión de los cargos de terceros a través de una sencilla operación y reportes on-line de conciliación entre las partes. 



STAFF

Director: Alejandro Carassale **Redacción:** Mónica Chazarreta **Diseño:** Estudio M, smaraggi@yahoo.com.ar
Colaboradores de esta edición: Javier Zucconi y Belén Crapanzano.

Revenue Assurance



Sistemas: Suite de Telefonía

- Mediator
- Sistema de Tasación (Rating)
- Sistema de Interconexión
- Facturación por cuenta y Orden de Terceros (Co-Billing)
- Datawarehouse
- Pricing Tool
- Antifraude

- Least Cost Routing (LCR)
- Business Intelligence (BI)
- Sistema de Calidad

- Relevamiento de sistemas
- Outsourcing/Cosourcing
- Consultoría