





PARA IMPRESSÃO

Tamanho
Da Fonte  

For IT By IT: VoIP sob medida

por [João Cassino e Luiz Fuzaro]

O Equilíbrio na especificação de um projeto de voz sobre IP é um fator decisivo de sucesso

Um dos mais novos paradigmas da área de tecnologia da informação é a disseminação do uso da Voz sobre IP (voip) nas empresas. A tecnologia em si não é nova. Surgiu em 1995. Mas apenas nos últimos anos, principalmente no Brasil, é que diversos elementos - como qualidade da banda ofertada pelas operadoras, hardwares e softwares - atingiram maturidade suficiente para que o VoIP começasse a ser utilizado em operações de missão crítica.

Por ser novo, muitos gestores de TI ainda têm medo de apostar na tecnologia e preferem investir em soluções de telefonia convencionais, mesmo sabendo que elas, em breve, estarão obsoletas. Esse pânico é injustificado e deve ser superado.



O fato é que, hoje, há no mercado possibilidades praticamente ilimitadas para os profissionais de TI que desejarem implementar soluções de voz sobre IP em suas empresas. E milhares de vendedores prometendo verdadeiros milagres.

Antes de adquirir qualquer produto aparentemente "maravilhoso", faz-se necessário buscar o equilíbrio entre as necessidades das demandas do negócio e as inúmeras funcionalidades ofertadas. Ter claro o que é necessário para o negócio é crucial para o desenvolvimento de uma solução aderente e eficaz.

A grande disponibilidade de funcionalidades somada à tentação de implementar mais recursos do que o necessário pode inchar demasiadamente o projeto, encarecendo-o, aumentando sua complexidade e expondo-o a riscos sem alcançar os respectivos benefícios. Outro ponto importante que deve ser observado na adoção de VoIP são quais restrições as licenças de uso dos equipamentos e dos softwares irão impor. Para fugir de propriedade intelectual restritiva e garantir a tão aclamada flexibilidade deve-se buscar tecnologias baseadas em software livre. Como não exigem o pagamento de licenças, há uma enorme redução de custos.

Cabe ressaltar que a razão principal para o uso de softwares livres é a qualidade dos produtos. Desenvolvidos colaborativamente por profissionais e empresas usuárias em todo o mundo, esse tipo de software tem um nível de atualização e inovação mais rápido do que alternativas mantidas por corporações.

No mundo do VoIP, a grande estrela é o software livre Asterisk, uma solução completa para serviços de telecomunicações. Reúne os principais protocolos de comunicação utilizados em todo o planeta e substitui caras peças de hardwares.

Todas essas considerações foram colocadas em prática no Voz Ativa, uma central de atendimento telefônico da Cobra Tecnologia para a assistência técnica dos terminais e caixas eletrônicos do Banco do Brasil, espalhados por 3,5 mil cidades em todo o País.

Tudo começou dentro da própria Cobra, com uma requisição da diretoria de infra-estrutura (responsável pelos terminais bancários) à gerência de software. A demanda veio com uma especificação muito semelhante às soluções baseadas em arquitetura de hardwares e softwares proprietários, já que o universo de soluções conhecidas estava prioritariamente nesse mercado.

Com estudos técnicos envolvendo as áreas de contact center, redes e comunicação, software livre e manutenção, reavaliou-se o pedido inicial e houve foco nos resultados tangíveis para o negócio.

Hoje, cerca de um ano após sua implantação, o Voz Ativa recebe uma média de 1,3 mil ligações diárias e permite que um atendente solucione algumas reclamações mais comuns por telefone, sem ter que acionar um técnico de campo, que iria até a agência corrigir o defeito de um terminal de auto-atendimento, muitas vezes sem necessidade.

Com isso, o índice de disponibilidade dos equipamentos cresceu de 96% para 97,1%. Pode parecer pouco, mas em um mês são aproximadamente 500 deslocamentos técnicos a menos, a maioria intermunicipais.

O objetivo principal do Voz Ativa não é a manutenção pelo telefone, mas levantar informações técnicas relevantes que permitam ao profissional já ir preparado para o que vai encontrar. A redução de chamados improcedentes e a possibilidade de conclusão do serviço na primeira chamada também aumentaram.

O custo estimado inicialmente para a implantação da Central para Assistência Técnica era de R\$ 1,15 milhão, considerando-se a estrutura convencional utilizada para centrais de atendimento.

O uso de Asterisk, somado a outras ações na implantação do projeto, como o uso de microcomputadores de fabricação da própria Cobra, reduziu o investimento inicial do projeto. Caiu para quase um terço o valor previsto inicialmente: R\$ 350 mil. Há ainda um custo fixo mensal aproximado de R\$ 128 mil, que são as despesas com recursos humanos e despesas operacionais. Com a redução de visitas técnicas e a melhoria da satisfação dos clientes o retorno do investimento já ocorreu.

** João Cassino é gerente de divisão de software livre da Cobra Tecnologia e Luiz Fuzaro é gerente de desenvolvimento e gestão de sistemas e aplicativos na Cobra Tecnologia. Ambos escreveram com exclusividade para a seção For IT by IT de **InformationWeek Brasil**.*

Leia mais:

[Confira todos os textos da seção For IT by IT.](#)

Imprimir 