

Gerenciamento de redes

765,1

> FATURAMENTO LÍQUIDO DO SEGMENTO (US\$ MILHÕES)

Manter a disponibilidade da rede em níveis elevados e, com isso, a qualidade do serviço é condição fundamental no ambiente de competição. A operadora que não consegue garantir alto grau de qualidade da rede não pode sequer pensar em serviços do tipo *triple play* -- aqueles que embalam, no mesmo pacote, telefonia, acesso à Internet e TV paga.

É nessa proposta que se sustenta o argumento de venda dos provedores de serviços de gerenciamento de rede, atividade que também inclui implantação, manutenção e operação de redes fixas e móveis. No ano passado, 39 empresas do segmento cujos balanços foram analisados pelo *Anuário Telecom 2007* contabilizaram receita de US\$ 765,1 milhões com a atividade. Mas, este ano, a expectativa é de que a procura pelos serviços de rede aumente ainda mais, acompanhando a oferta de novos serviços.

“O gerenciamento de redes tem dois objetivos: reduzir custos e melhorar a qualidade, para poder atender novas demandas”, resume Carlos Brito, diretor comercial de serviços da Alcatel/Lucent. A redução de custos também se mantém na ordem do dia, mas, segundo ele, é consequência do uso mais eficiente e racional da rede, que o serviço propicia. “Essencial é qualidade. Sem ela, não é possível oferecer serviços diferenciados, tais como os de IPTV e *video on demand*, que as operadoras estão-se preparando para lançar”, argumenta Fernando Hussni, diretor de desenvolvimento de negócios da Alcatel/Lucent.

Hussni conta que as ferramentas utilizadas pela empresa funcionam tanto na análise preditiva de falhas quanto no gerenciamento de desempenho da rede. E os resultados desse trabalho hoje já não se limitam ao fundamental apoio à área técnica das operadoras. “Os departamentos de marketing também utilizam esses recursos no gerenciamento de campanhas e para evitar o *churn*; isto é, a perda de clientes, por exemplo”, sugere o executivo.

Para tornar os serviços de gerenciamento mais eficientes, algumas empresas têm investido na implantação de centros de operação de rede – ou NOC (*Network Operation Center*). É o caso da NEC, que montou uma unidade dentro do Centro Integrado de Serviços Profissionais (Cispro), inaugurado em 2006. “O NOC é elemento-chave no gerenciamento de redes”, defende Pedro Panos Moura Dian, diretor da unidade de serviços da NEC. “Conectado à rede da operadora, ele permite fazer a monitoração do sistema em tempo real e identificar falhas antes que elas aconteçam, de fato”, garante o executivo.

A Siemens Enterprise Communications investiu logo no começo de 2007 cerca de US\$ 2 milhões, para ampliar e reforçar a infra-estrutura do NOC no Brasil, implantado em 2004 para atender a América Latina. Hoje, o centro gerencia, em tempo real, as redes de mais de 100 clientes, 24 horas por dia, sete dias por semana, por meio do monitoramento pró-ativo de falhas (disponibilidade) e de desempenho – o serviço inclui também

As Maiores

Siemens Enterprise
124.600,00

Telemont
111.497,93

Alcatel-Lucent
108.413,05

As Mais Eficientes

| | Pontuação | Cresc. Rec. Líq. (%) | Rent. s/vendas (%) | Liquidez corrente | Endiv. sobre ativo (%) | Lucro Líq. p/func. (US\$ mil) |
|-----------------------|-----------|----------------------|--------------------|-------------------|------------------------|-------------------------------|
| Via Telecom | 2.611,90 | 220,29 | 10,03 | 1,37 | 0,00 | 4,72 |
| Schahin | 2.010,80 | 147,34 | 11,20 | 10,61 | 1,65 | 5,59 |
| Atrium Telecom | 1.446,60 | 118,40 | 8,36 | 1,18 | 0,00 | - |

> Por receita líquida no segmento (US\$ mil)

João da Motta Filho

diretor de Planejamento e Desenvolvimento

O mercado cresce graças,
inclusive, à maior
valorização
da informação.



divulgação

service desk, bilhetagem e gerenciamento da capacidade, com base em contratos de SLA (*Service Level Agreement*). Os clientes são empresas que a Siemens atende diretamente ou em parceria com as operadoras de telecomunicações.

“Fazemos o gerenciamento dos *links* de comunicação e da infra-estrutura inteira, de modo que as aplicações estejam sempre disponíveis para o cliente”, diz o gerente de serviços e soluções, João Fábio Valentin. A meta da empresa é ampliar a oferta de serviços de gerenciamento de redes convergentes – o que inclui sistemas de VoIP – e que integram recursos de TI e telecomunicações. Para isso, comprou ferramentas para uso no desenvolvimento desse tipo de aplicação e investiu no treinamento e certificação dos profissionais que emprega.

Uma das novidades que vêm sendo incorporadas ao gerenciamento de redes é o monitoramento da segurança. A Alcatel/Lucent, por exemplo, inclui no catálogo de serviços soluções destinadas a prevenir ataques às redes de tecnologia IP (*Internet Protocol*), que, segundo Dian, da NEC, por ser aberta, deixa a rede bem mais vulnerável a ataques.

A Siemens, por sua vez, em 2006, investiu US\$ 500 mil no Security Operation Center (SOC), criado para garantir a segurança da informação transmitida por essas redes. A NEC está implantando um SOC, que deve entrar em operação no segundo semestre, com parte dos US\$ 2,5 milhões previstos para investimento no Cispro neste ano. O objetivo é blindar as redes, prevenir ataques e fazer a gestão de vulnerabilidades.

Na área de manutenção de redes, a Ericsson vem colhendo os frutos da criação, em 2004, de uma empresa especializada no serviço – a EGS. O diretor de Manager Services, Múcio Flávio Mol, calcula que, em 2006, a atividade de manutenção de redes cresceu cerca de 100% em relação a 2005, tanto em receita quanto em número de contratos. A criação de uma empresa especializada em redes fixas, móveis e de dados, segundo ele, ajudou bastante, na medida em que permitiu oferecer preços mais competitivos.

A Via Telecom capitaliza o bom momento

A gestão das redes de telecomunicações – de importância crítica para a continuidade de qualquer negócio – constitui um dos serviços profissionais que mais crescem nos últimos três anos, tendência que promete se manter até o final da década. A Pyramid Research prevê que o mercado deve crescer, em média, 41% nos próximos dois anos. Melhor para a mineira Via Telecom, que, especializada em soluções sob medida, aprendeu a capitalizar todas as oportunidades de crescimento. O diretor de planejamento e desenvolvimento, João da Motta Filho, atribui o comportamento do mercado a três fatores: o crescimento vegetativo do mercado, determinado pelo surgimento de novas empresas usuárias de redes; o próprio crescimento econômico do país, que estimula o investimento em tecnologia; e, finalmente, a valorização da informação, cuja circulação depende da eficiência do meio físico (a rede). Com enorme senso de oportunidade e disposta a explorar tais fatores, no final de 2006, a Via Telecom, que hoje conta mais de cem bases de operação com equipes próprias, registrava crescimento de 400% na quantidade de pontos cobertos, Brasil a fora. O número de funcionários, cerca de 200 em dezembro de 2006, aumentou 300%. A capilaridade da malha de atendimento se refletiu diretamente na receita: superior a US\$ 7,7 milhões, ela cresceu mais de 220% em relação a 2005.

Outra razão do expressivo crescimento da empresa foi o fornecimento, para a Caixa Econômica Federal (CEF), da solução de acesso e transporte de dados que sustenta a rede de 2.445 correspondentes bancários. Em 2007, a previsão é crescer outros 25%, resultado da expansão do atendimento regional e de outro contrato, assinado no começo do ano, com a CEF, desta vez referente à criação de uma rede de comunicação de dados para suporte à operação de 1.500 postos de atendimento eletrônico, em escala nacional.