

Desenvolvimento de aplicações

US\$ 215 milhões

> FATURAMENTO LÍQUIDO DO SEGMENTO

Foi por sugestão de um cliente que Flávia Pollo e Sandro Zamarioli, gerentes da Triad Systems, começaram a desenvolver um aplicativo para simplificar o processo de conciliação nas operadoras. A idéia surgiu no final de 2006, quando os dois trabalhavam num projeto da Vivo. A conciliação consiste em comparar duas fontes de dados, registro por registro, e decidir qual é a informação certa. Quando alguém liga de um celular da operadora A para um celular da operadora B, a operadora A paga um pedágio à operadora B. Isso se chama interconexão. Mas cada operadora tem seu próprio controle de chamadas, e nem sempre os dados de uma conferem com os dados da outra.

Além da interconexão, as operadoras recorrem à conciliação para faturar chamadas de longa distância (é o *co-billing*) e para comparar o que a operadora paga às outras operadoras, o que ela cobra das outras operadoras e o que ela cobra dos clientes. Nenhuma ligação pode sair de graça para ninguém.

Uma conciliação é um conflito, e ganha a operadora que obtém a informação mais exata. As operadoras contratam empresas que comparam os registros, às vezes à mão. Um aplicativo poderia fazer isso de forma mais simples, rápida e precisa.

É isso que os aplicativos fazem no mercado de telecomunicações: ajudam a organizar um ambiente muito complexo. A rede de cabos das operadoras fixas, chamada de planta externa, é um bom exemplo. As operadoras precisam manter um desenho atualizado dessa rede. Antigamente, isso era feito por projetistas: eles atualizavam seus desenhos toda vez que a operadora abria uma nova central ou mudava o caminho de um cabo. Hoje, computadores facilitam a vida das operadoras.

A Telefônica gerencia sua planta externa em São Paulo com um aplicativo do CPqD. Quando um cliente liga para a operadora, o atendente acessa o sistema para saber onde está a central telefônica mais próxima, se o serviço está disponível no local, por onde passam os fios da região. Em novembro de 2007, a Mid-State Consultants, empresa que vende sistemas para operadoras em oito estados americanos, assinou um acordo para usar o sistema do CPqD.

A vida das operadoras móveis é mais tranqüila nesse aspecto. Mas um telefone celular é um pequeno computador, capaz de enviar e receber todo tipo de informação e rodar vários programas. O Instituto de Pesquisas Eldorado desenvolve e testa programas e aparelhos. Até 2005, funcionários do instituto faziam testes de campo com cada aparelho e aplicativo que desenvolviam. Hoje, o instituto tem laboratórios onde os pesquisadores podem simular a altitude de Caracas, a topologia do Rio de Janeiro ou o ar seco de Brasília, e então analisar como um equipamento (ou aplicativo) funciona nesses ambientes. Fixas ou móveis, as operadoras têm milhões de clientes, que fazem dezenas de transações todos os dias: telefonam, enviam mensagens, navegam na Internet. “As operadoras”, diz Sergio Bartoletti, CEO para América Latina da Atos Origin, “se transformam em integradores de comunicações.” Elas precisam de aplicativos para gerenciar as contas, o relacionamento com o cliente, as campanhas de marketing.

E, claro, a conciliação.

Na Triad, Flávia e Sandro começaram a bolar um aplicativo flexível o bastante para trabalhar todos os formatos de arquivo existentes. Em cada contato que tinham com as operadoras, pesquisavam o formato e os requisitos de conciliação. Enquanto pesquisavam, aprimoravam o aplicativo. A primeira versão processava 1 milhão de registros de chamada por hora. Uma versão posterior (que a Vivo usa desde o começo de 2007 para algumas conciliações específicas) já tinha desempenho melhor. Mas um aplicativo capaz de fazer qualquer tipo de conciliação precisaria processar 200 milhões de registros por hora. Um servidor com esse desempenho ficaria caro demais, e tornaria o projeto inviável. O jeito era ajustar o sistema, melhorar o código.

Sandro não conta detalhes dos ajustes, diz que é uma “receita secreta”. Só fala que usou de tudo, até inteligência artificial. Hoje o sistema já é capaz de processar os 200 milhões de registros por hora.

A Triad não oferece mais a conciliação como serviço. Sandro não vê mais razão para continuar fazendo um serviço chato, cansativo e sujeito a erros.

DESTAQUE DO ANO >>

Geraldo Faraco

presidente

O governo brasileiro abre demais o mercado para todo tipo de concorrência estrangeira.



divulgação

A Dígito cresce 30% e diversifica.

Em 2007, ano em que completou 30 anos de existência, a Dígito forneceu um sistema de segurança para os jogos Pan-Americanos do Rio de Janeiro, colocou no mercado um tarifador de chamadas acessível via web e ainda lançou vários aplicativos. Um deles usa o conceito de ramal pré-pago, outro transforma o telefone celular num ramal corporativo, um terceiro envia mensagens de texto pelo PABX. A Dígito foi a primeira empresa do Brasil a se certificar na norma TL 9000, uma ISO 9000 adaptada para fornecedores de telecomunicações.

A empresa concluiu a compra da WBSA, anunciada em agosto de 2006, e criou duas unidades de negócios. A Dígironet aluga serviços de *call center* (posições de atendimento e sistemas de reconhecimento de voz) através da web. A Dígito Service mantém e monitora equipamentos e serviços dos clientes; ela gerencia o desempenho e as contas telefônicas.

Em maio de 2007, a Dígito começou a construir a nova sede, um prédio que vai usar água da chuva nos banheiros e aproveitar ao máximo a luz natural, para economizar energia.

As vendas da Dígito cresceram 30% em 2007. Geraldo Faraco, presidente da empresa, fica feliz com o que conquistou durante o ano passado,

mas encontra motivo para se queixar. Ele diz que o governo não protege o mercado. “Enquanto outros países barram a entrada de soluções estrangeiras, principalmente soluções de inteligência para a segurança pública”, diz Gilberto, “no Brasil, o mercado é aberto a todo tipo de concorrência.”

A Dígito foi fundada em 1977, pois fechou um grande contrato com a Telebrás e, como era possível nas licitações da época, a Telebrás pagou adiantado; a Dígito começou produzindo máquinas para o setor de telecomunicações. 30 anos depois, é uma empresa moderna, que desenvolve sistemas e equipamentos de telecomunicações e informática. Geraldo diz que a empresa vive em constante risco de se tornar obsoleta. Para evitar isso, ele busca mais parcerias com institutos, laboratórios e centros de pesquisas. São parceiros da empresa: Linse (Laboratório de Circuitos e Processamento de Sinais do Departamento de Engenharia Elétrica da Universidade Federal de Santa Catarina), Instituto Atlântico, Departamento de Física da Universidade Federal do Ceará e Senai.

Em 2008, Geraldo investe para capacitar a equipe, aumentar o espaço para pesquisa e desenvolvimento, instalar novos laboratórios, intensificar contatos internacionais. “As iniciativas vêm apresentando bons resultados.”

As Maiores

Accenture
90.050,27

Instituto Eldorado
16.900,52

CPqD
16.895,93

As Mais Eficientes

	Pontuação	Cresc. Rec. Líq. (%)	Rent. s/vendas (%)	Liquidez corrente	Endiv. sobre ativo (%)	Lucro Líq. p/func. (US\$ mil)
Dígito Tecnologia	1.381,10	54,71	18,82	5,25	7,91	14,80
Triad Systems	793,90	128,78	3,72	1,37	67,60	2,84
Atos Origin	320,50	0,00	7,66	1,04	3,31	5,67

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