

As certificações impulsionam a Triad

A diversificação dos pacotes de serviços e a sofisticação das cadeias de valor no ambiente de comunicações móveis mantiveram aquecidos os negócios da Triad Systems, que obteve um crescimento de 6,4% em sua receita líquida em 2009, que fechou em US\$ 14,3 milhões. Especializada em desenvolvimento e manutenção de software, e fornecedora de produtos avançados de tarifação, a empresa manteve seu ritmo de crescimento em 2009. Sílvio Rodrigues, diretor presidente da Triad Systems, prevê uma expansão mais acentuada em 2010, quando o faturamento pode aumentar cerca de 30%. “Junto a novos produtos para VAS (tarifação de serviços de valor agregado) e MVNOs (operadoras virtuais de redes móveis), em 2009 nossos investimentos em melhores práticas resultaram na certificação CMMI 3 (modelo de maturidade em software)”, explica Sílvio.

Fundada em 1992, a Triad presta serviços de fábrica de software, manutenção de aplicativos, BPO (operação de processos de negócio) e desenvolvimento sob medida. Outra linha de trabalho é a oferta de produtos para tarifação, repartição de receita, conciliação e prevenção a perdas, para operadoras e prestadores de serviços sobre as redes de telecomunicações. A empresa faz ainda o licenciamento e a implementação da plataforma de desenvolvimento Unify e o sistema de gestão de conteúdo DocuLex. Segundo Sílvio, as operadoras — Vivo, TIM, Oi, Telefônica, Nextel e Embratel — têm peso de cerca de 60% nos resultados da Triad. “Nenhum cliente representa mais do que 12% do total”.

Entre os produtos mais conhecidos da Triad, o Co-Billing continua fortemente relacionado ao combate à evasão de receita e perdas indiretas devido a erros na

repartição das tarifas. “Nessa área, não há competição. Todos os clientes querem a solução mais transparente, até porque a correção de falhas causa desgaste maior”, reconhece Sílvio.

Como novas frentes de crescimento em 2009 e 2010, o executivo aponta a oferta para VAS e MVNOs. A Triad foi fornecedora de uma experiência pioneira de MVNO, da Comunidade Canção Nova (uma organização católica de Cachoeira Paulista, SP). A MVNO é um canal de revenda, que distribui serviços de telecomunicações sob a marca de clubes, corporações profissionais, grupos religiosos e outros aglutinadores. “A MVNO é uma estratégia importante de fidelização de clientes, mas não é só um modelo comercial; envolve também serviços e conteúdo. Por isso, os projetos de MVNO geralmente se relacionam com VAS”, constata Sílvio.

Ao mesmo tempo em que o mercado de telefonia se aproxima da estabilização (em número de terminais e subutilização) e se concentra nas megacompanhias, Sílvio observa que as novas aplicações e serviços ampliam o ecossistema de provedores. “Nossos sistemas têm que fazer a gestão das cobranças e repasses a integradores, fornecedores de conteúdo e outros agentes. Em vez de processar um CDR (registro detalhado de chamadas telefônicas, o documento de referência para tarifação de serviços de voz), tem que fazer o processamento de um conjunto mais complexo de informações”, compara.

Com o objetivo de fomentar a colaboração, buscar padrões e obter subsídios para planejar seus próprios sistemas, a Triad decidiu patrocinar a formação do Gugst (grupo de usuários de gestão de serviços de terceiros),

Empresa	Pontuação	Crescimento Receita Líquida (%)	Rent. s/vendas (%)	Rent. s/patrimônio (%)	Liquidez corrente	Endiv. sobre ativo (%)
TRIAD SYSTEMS	34,10	6,40	-1,05	-28,61	1,01	1,12



Sílvia Rodrigues

diretor presidente

“Os clientes querem a solução mais transparente.”

que reúne bimestralmente representantes de operadoras, canais, integradores e provedores de conteúdo. “Não é uma iniciativa de vendas ou marketing”, enfatiza Sílvia. “O objetivo é que juntos possamos acelerar a evolução dos padrões e a adoção das melhores práticas. Como o foco é melhorar a gestão do relacionamento (entre os diversos tipos de empresa nas cadeias de valor), todos têm interesse em colaborar. Com mais facilidade de integração, melhoram as condições para que cada um crie o pacote que achar mais competitivo”, argumenta.

Enquanto competidores praticam a oferta de software como serviço, principalmente na área de co-billing, o presidente da Triad Systems afirma que o modelo de licenciamento dos produtos é um diferencial bem visto pelos clientes. “O custo da licença é menor e o processo operacional fica mais simples. Além disso, os sistemas são muito parametrizáveis e os usuários ficam mais independentes até da organização interna de TI”, explica.

Resultado de um programa iniciado em 2006, a fábrica de software da Triad obteve em 2010 a certificação CMMI 3. Logo no início de 2010, a empresa foi auditada pela Fundação Vanzolini, que confirmou a certificação NBR ISO 9001:2008. “Há menos de 40 empresas no país que atingiram o nível 3 do CMMI. Em 2010, começamos a colher os frutos desse investimento”, diz Sílvia.

O executivo reconhece que os investimentos em organização de processos, treinamento, testes e implementação dos modelos de melhores práticas são pesados. Contudo, ele destaca que os benefícios vão além da vantagem competitiva de exibir as certificações: “Há ganhos econômicos reais e o CMMI melhorou muito o

ambiente de produção. Eliminamos retrabalho, a qualidade aumentou e ampliaram-se as margens”.

Atualmente com 400 funcionários, a Triad Systems tem sede em São Paulo e unidades no Rio e em Manaus. Em São Paulo fica a fábrica de software principal e a unidade do Rio atua em serviços de outsourcing de desenvolvimento e BPO.

A filial de Manaus não resultou exatamente de um plano de expansão: surgiu a partir de uma oportunidade que se apresentou no dia a dia da prestação de serviços. “Em 1996, começamos a atender um projeto para a Panasonic, no Distrito Industrial de Manaus. Percebemos então que lá havia um mercado inexplorado”, lembra.

Parte das equipes da Triad Systems fica também junto aos clientes. É o caso, por exemplo, da Telefônica Empresas, que conta com um time dedicado à manutenção do Precision.

Na área de distribuição, os negócios foram gerados por convite de fornecedores de ferramentas usadas pela própria Triad em suas atividades de produção ou em seus projetos de governança. Há dois anos, a Triad representa as ferramentas de desenvolvimento da Unify e também hospeda o escritório da Unify no Brasil. Em 2010, começou a representar a linha de produtos de GED (gestão eletrônica de documentos) da DocuLex.

Além de Sílvia Rodrigues, controlador do capital, a Triad tem como cotistas seus principais diretores, o que ajudou a preservar os planos de investimento, mesmo no pessimista início de 2009. “Todos nós já passamos por crises piores. O fato de não ter que responder a um chefe no exterior também facilita manter o rumo”, diz o diretor-presidente.



Receita Líquida Total (US\$ mil)	Receita Líquida Prop. Segmento (US\$ mil)	Lucro Líquido Total (US\$ mil)	Lucro Líquido p/ Func. (US\$ mil)	Giro dos Ativos
14.328,11	2.154,95	-150,13	-0,48	1,86