



Projeto WEB

Alexandre Tavares

E-mail: Alextav@embratel.com.br

Embratel: (021)519-7375

*Analista de Sistemas
Gerência de Sistemas de Faturamento
de Dados e Telefonia Avançada*

TÓPICOS

- *Objetivo:*
- *Infra-Estrutura:*
- *Aplicações:*
- *Considerações:*

OBJETIVO

- *Apresentação de um conjunto de aplicações disponibilizadas para o nosso Call Center, utilizando-se tecnologia aderente aos padrões de mercado de forma segura, eficiente, amigável e a baixo custo.*

APLICAÇÕES

➤ *Visualização da Fatura de Telefonia;*

A aplicação permite ao Call Center a visualização das faturas dos Clientes de forma reduzida ou detalhada.

➤ *Emissão de Fatura Avulsa;*

A aplicação permite a recuperação, via Call Center, de faturas que não foram pagas pelos Clientes, possibilitando a prorrogação do seu vencimento e a concessão de descontos no valor da fatura.

➤ *2ª Via da Fatura Avulsa;*

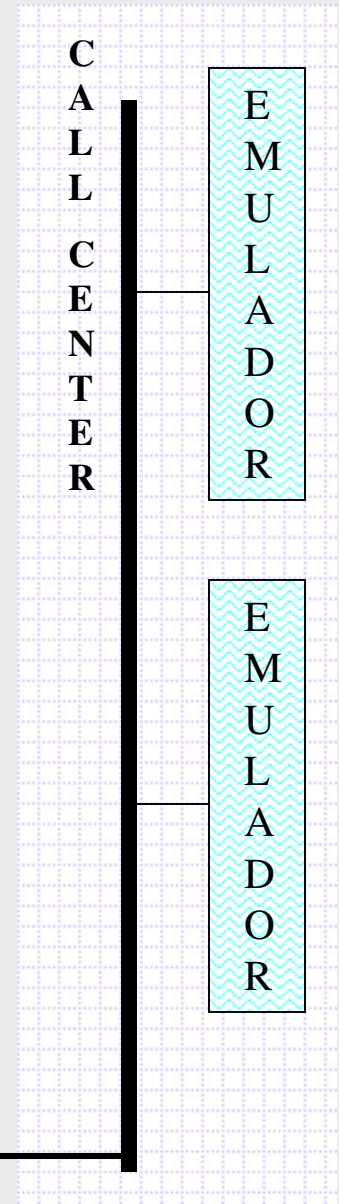
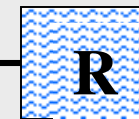
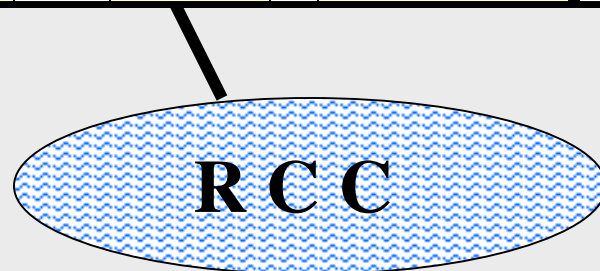
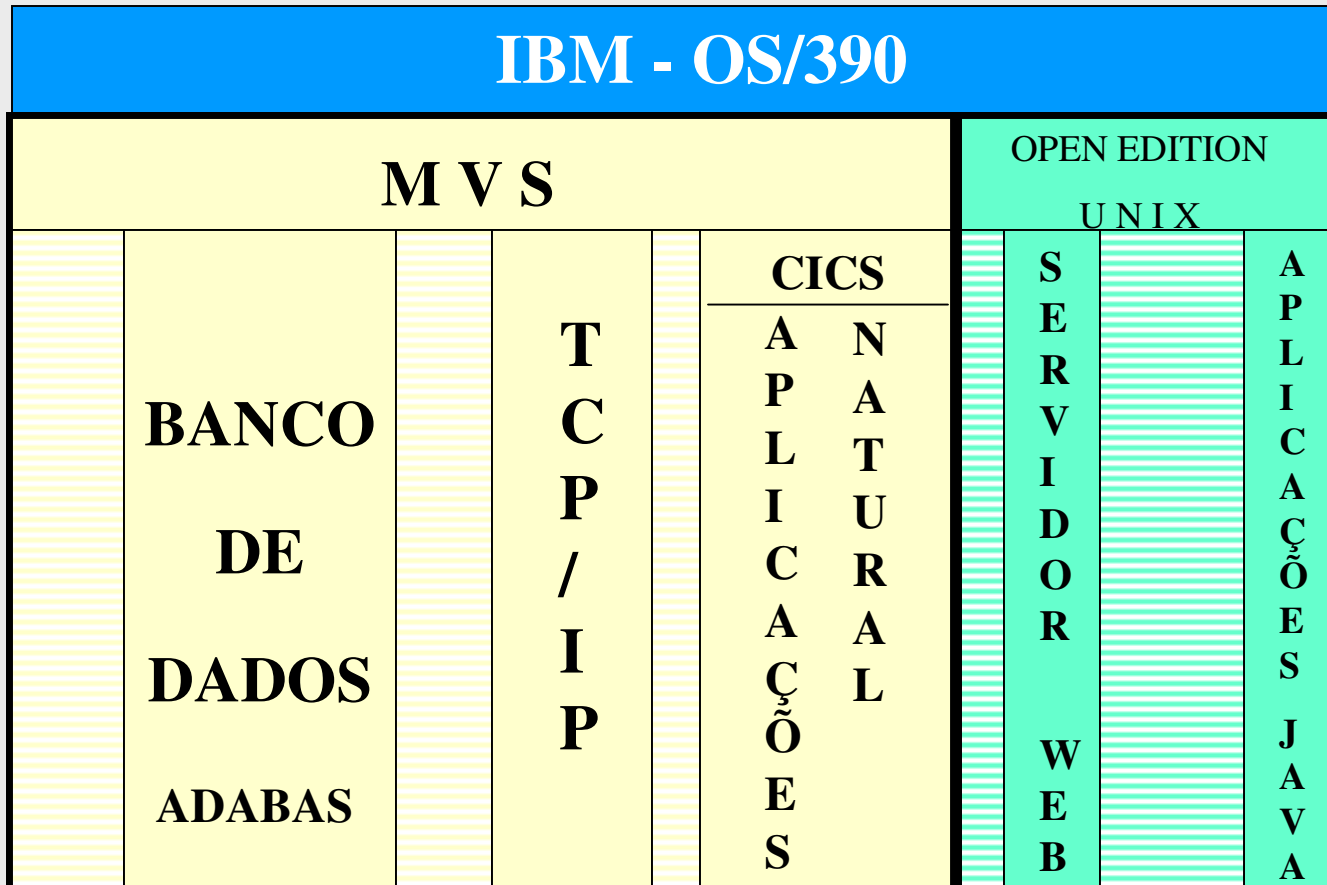
A aplicação permite que o Call Center reemita as Faturas Avulsas com seu vencimento prorrogado, dentro das normas estabelecidas pela Empresas.

➤ *Acordo de Parcelamento;*

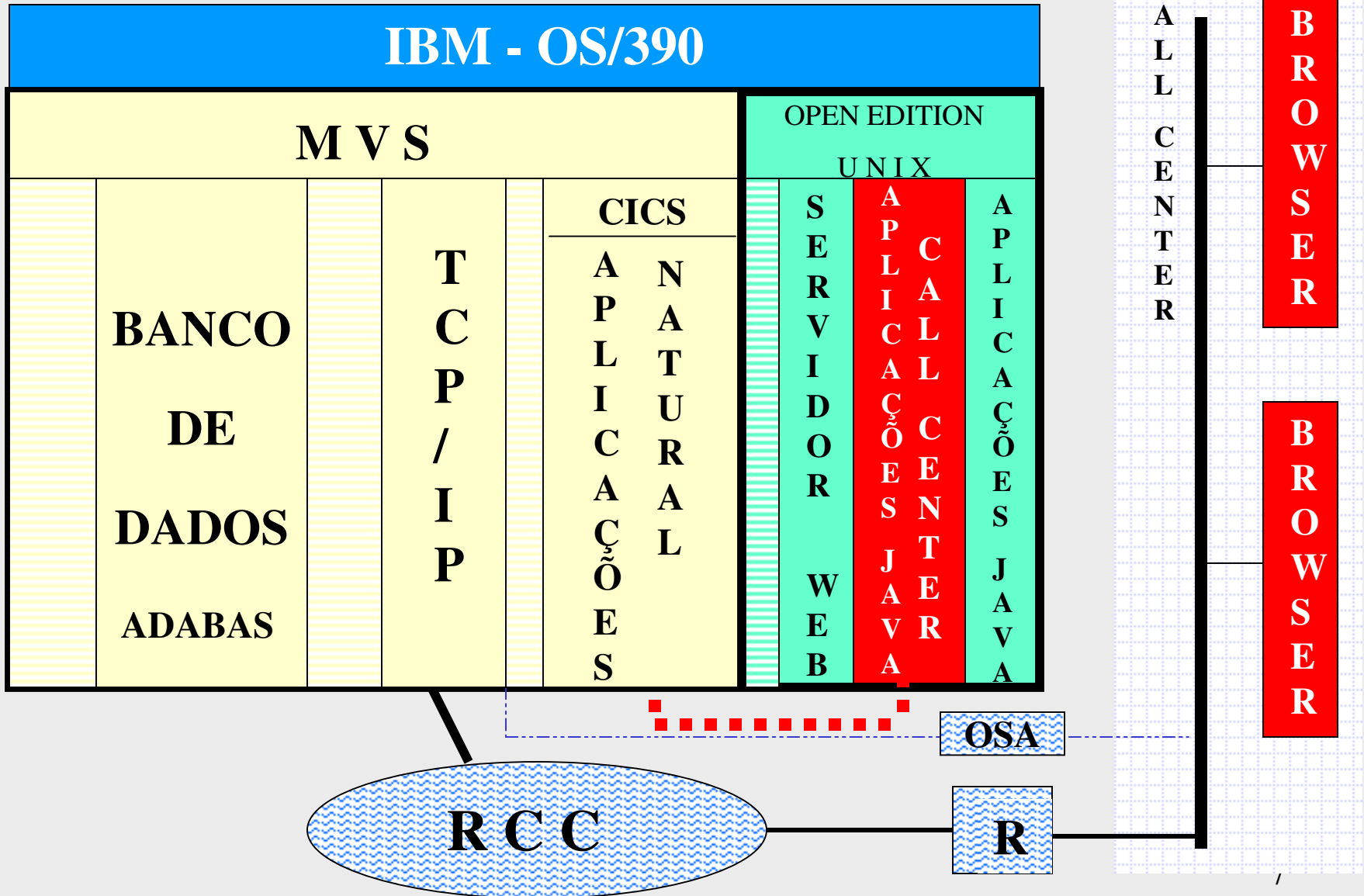
A aplicação permite que o Call Center efetue o parcelamento, com ou sem desconto, das faturas que não foram pagas pelos Clientes, encaminhando-as ao Sistema de Billing para que possam ser incluídas nas futuras Faturas do Cliente.

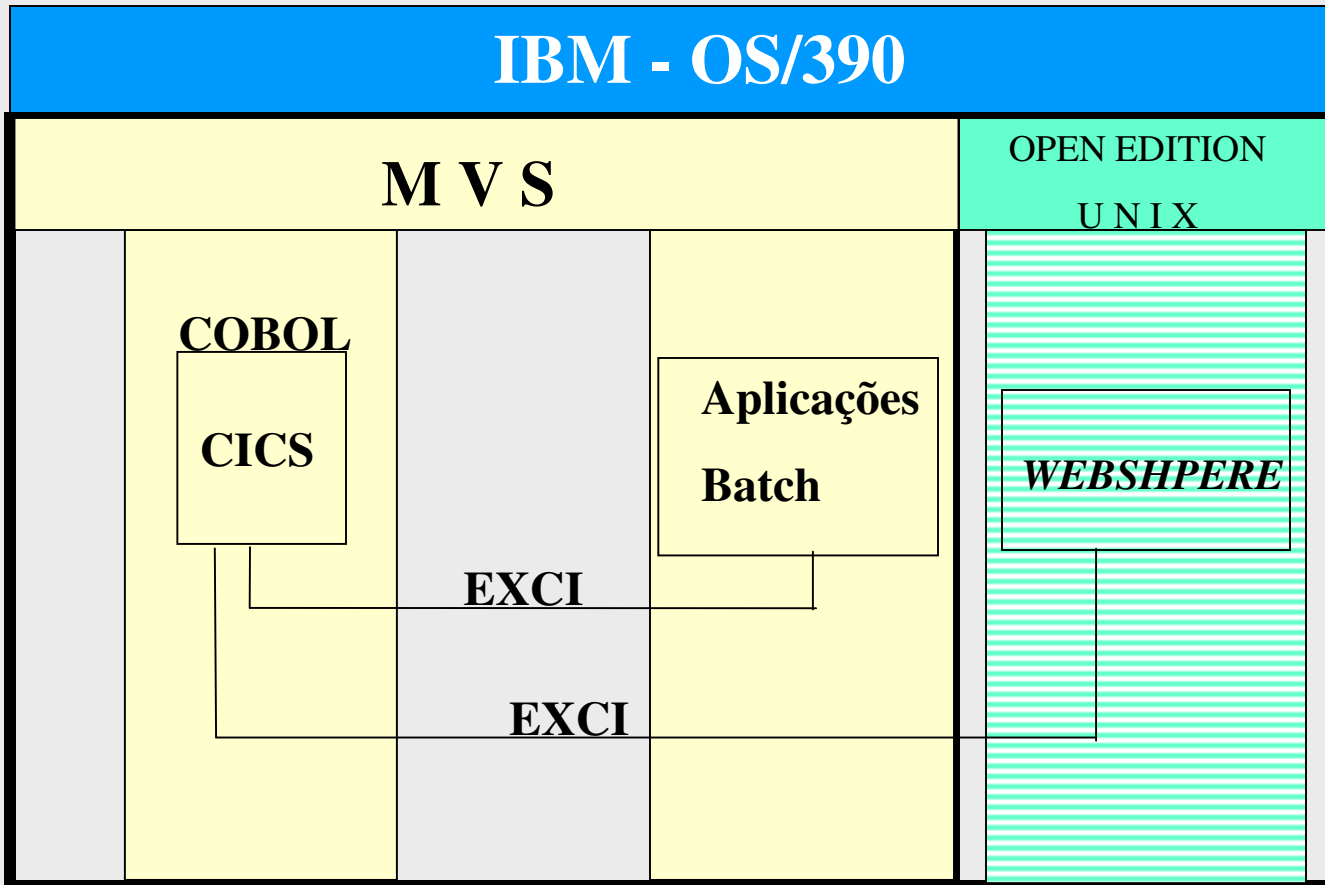
INFRA-ESTRUTURA

CENÁRIO ANTERIOR



CENÁRIO ATUAL





CONSIDERAÇÕES

➤ *Medida Real:*

- 450 usuários CICS/Emulador de Terminal consomem 3,5% da CPU,

➤ *Premissas:*

- Webshpere/ Java gasta 3 vezes mais CPU que o CICS/Emulador de Terminal (10,5%),
- Todo atendimento do Call Center está concentrado no período de 9 - 12 e 14 - 17 hs,
- Distribuição uniforme dentro do período de concentração.

➤ *Ambiente:*

- 500.000 atendimentos via Call Center em 11 meses;
- 45.000 atendimentos mês;
- 1.500 atendimentos dia;
- 250 atendimentos hora (considerando 6 horas do dia);
- 42 atendimentos simultâneos no intervalo de 10 min.;

➔ 1,3% CPU (considerando uma distribuição uniforme)

Conclusão:

- 450 usuários -----➔ 14%
- 42 usuários -----➔ 1,3%

CONSIDERAÇÕES

► *Recursos x Tempo:*

- *10 Homens/hora x 30 dias x 4 horas/dia (em média),*

José de Lima Balzana - Líder de Projeto (Contas a Receber) - Embratel,

Cláudio Lopes Soares - Líder de Projeto (Pós-Faturamento) - Embratel,

Joaquim José Amorim Pacheco - Analista Sistemas -Embratel,

Eduardo Maynard da Rocha - Analista Sistemas - Unyway,

Jorge Sansone Sthen Mello - Analista Sistemas -Unyway,

Ademar Spagolla Arantes - Analista Sistemas - Unyway,

Roberto Pereira - Programador -Tecteam,

Geraldo Vieira de Castilho - Analista Sistemas -Tecteam,

Kelli Cristina Januário - Programadora - Unyway,

Rafael Martins - Estagiário - IBM,

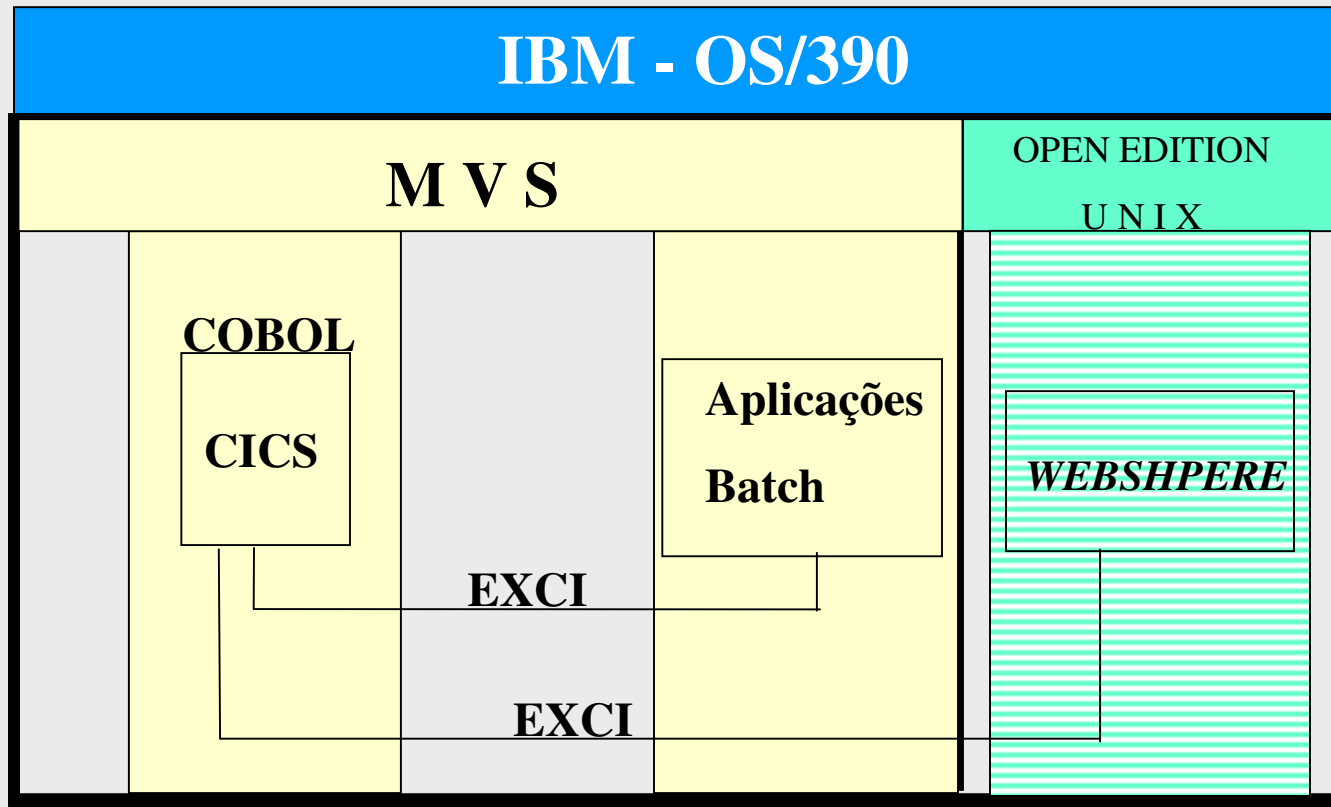
Iara Regina Fernandes - Analista de Suporte - Embratel,

Antônio Manoel Vieira - Analista Financeiro Especialista - Embratel.

CONSIDERAÇÕES

► *Técnicas:*

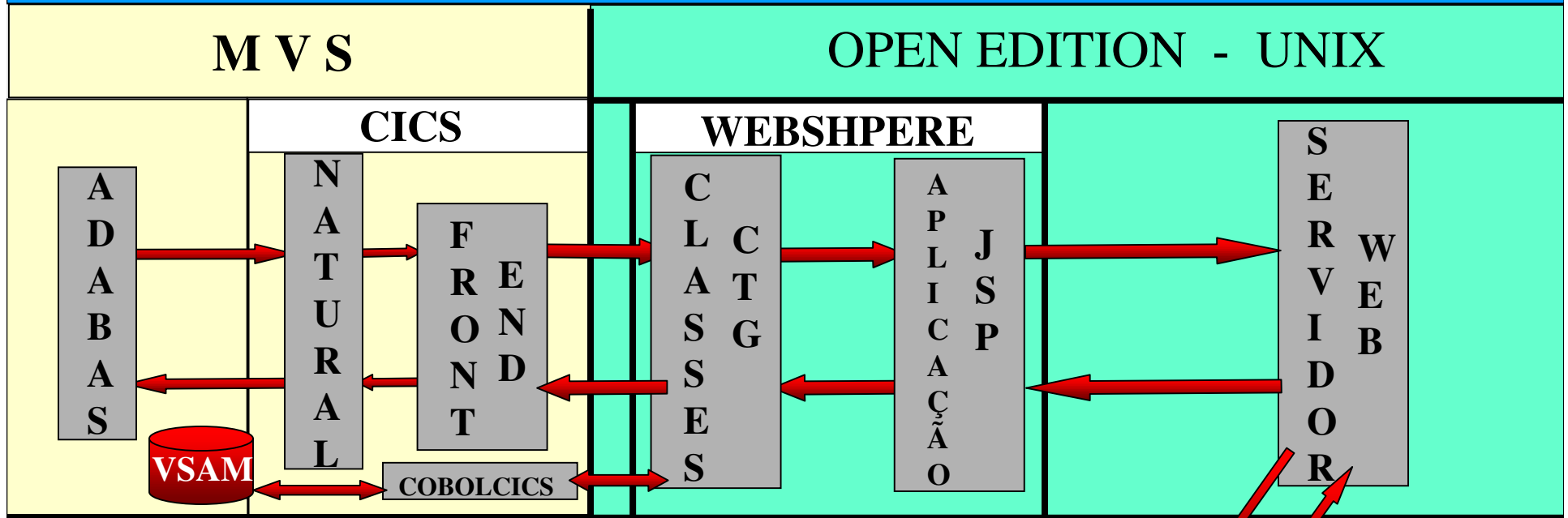
- *Elaboração de novos programas Natural e Java,*
- *Aproveitamento de parte do código Natural (Lógica de Negócio) mudando-se apenas a (Lógica de Apresentação).*



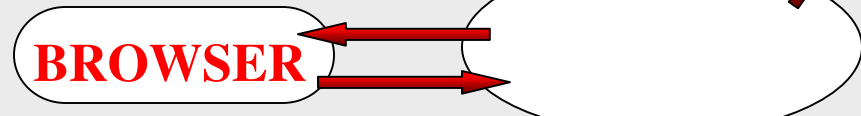
CONSIDERAÇÕES

► *Técnicas online:*

IBM - OS/390



OBS: As críticas dos campos passaram



a ser feitas no próprio browser (JAVA SCRIPT) não necessitando ir até o Servidor

CONSIDERAÇÕES

► *Técnicas batch:*

2ª Via da Fatura Avulsa;

*JSP envia código do cliente ao NATURAL que devolve os dados da Fatura (acesso a base ADABAS);
JSP envia a Fatura selecionada para o NATURAL que atualiza a base(ADABAS) do Sistema de Contas a Receber (FCD) para que, a noite via Batch, lendo a base do FCD e o arquivo VSAM que contém a imagem da Fatura Original do Cliente possa gerar um arquivo que será enviado para impressão terceirizada das Contas Telefônicas.*

CONSIDERAÇÕES

MITO:

Em função do tempo de resposta das aplicações WEB, estas normalmente não são aplicações utilizadas por CALL CENTERS.

Na demonstração a seguir iremos demonstrar, por assim dizer, a quebra de um MITO.

OBRIGADO

Alexandre Tavares

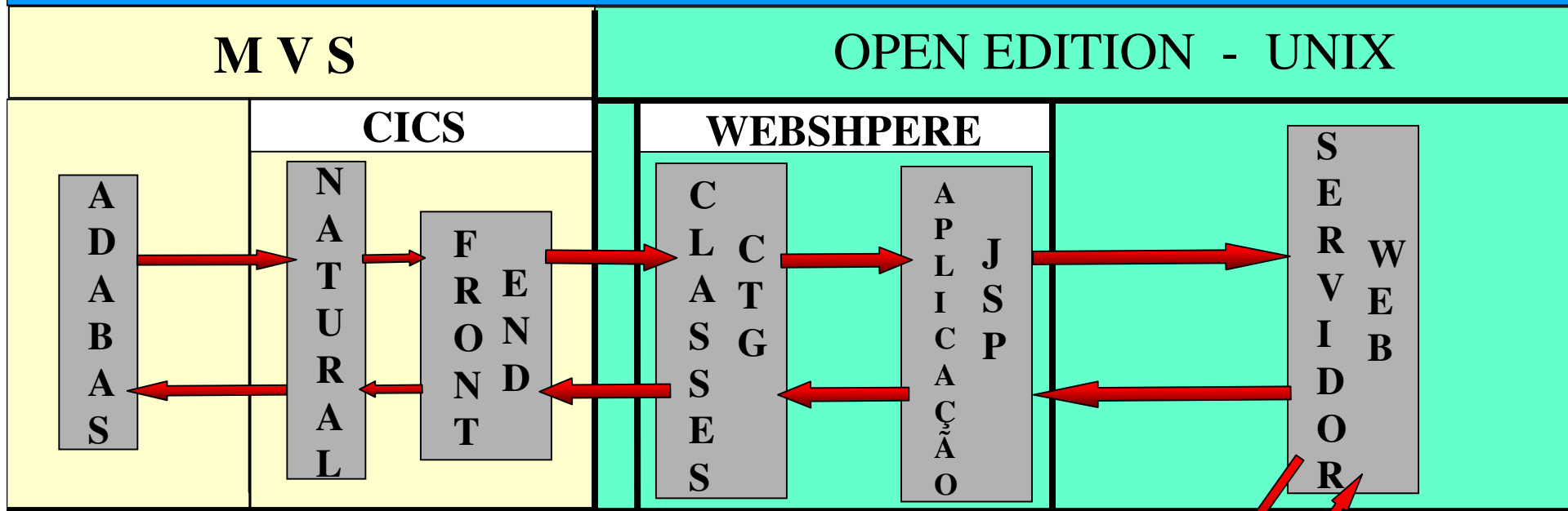
E-mail: Alextav@embratel.com.br

Embratel: (021)519-7375

CONSIDERAÇÕES

► *Técnicas online:*

IBM - OS/390



OBS: As críticas dos campos passaram



http request

a ser feitas no próprio browser (JAVA SCRIPT) não necessitando ir ao Servidor