



## XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

### Atendimento Sempre Ligado

<b>Sidnei Dimas Bortolotti</b>	<b>Alex Pitrie Braz</b>	<b>Marcos Artur Rolim Braun</b>
<b>Elektro – Eletricidade e Serviços S/A</b>	<b>Elektro – Eletricidade e Serviços S/A</b>	<b>Elektro – Eletricidade e Serviços S/A</b>
<a href="mailto:Sidnei.bortolotti@elektro.com.br">Sidnei.bortolotti@elektro.com.br</a>	<a href="mailto:Alex.braz@elektro.com.br">Alex.braz@elektro.com.br</a>	<a href="mailto:Marcos.braun@elektro.com.br">Marcos.braun@elektro.com.br</a>

#### Palavras-chave

Confiabilidade  
Performance  
Qualidade  
Respeito  
Segurança

#### Resumo

Atender prontamente seus clientes com os níveis de excelência requerida, prestar serviços com segurança, qualidade, respeito e integridade é o principal objetivo da Elektro, além de baixar custos e melhorar a performance e confiabilidade.

O Contact Center é o principal canal de relacionamento com os clientes, necessitando de melhorias contínuas e inovação de seus processos, tecnologia e sistema de gestão.

O modelo definido foi de terceirização da infra-estrutura, com equipamentos da Dedic e pessoal da Elektro, com a solução VOIP. A instalação do site de atendimento é em Campinas, com site de contingência em outra instalação física, e a Central PABX/DAC em São Paulo, interligados por link's de comunicação em anel e com redundância, inclusive por prestador de serviços diferentes.

Após o período de instalação da nova tecnologia, houve aumento da quantidade de ligações, devido a ganho de performance e qualidade.

A Vox Populi realizou em dezembro pesquisa de satisfação de clientes usuários do Contact Center e obtivemos o índice de satisfação geral de 94,7%, sinalizando que estamos no caminho certo.

#### 1. Introdução

Com os processos de restabelecimento e operação do sistema elétrico automatizado e centralizado, é necessário que o atendimento ao cliente esteja disponível 24 horas por dia e sete dias por semana, sem qualquer problema de acesso e excelente performance do sistema de atendimento ao cliente, sempre procurando atender os requisitos de segurança, operacionais e principalmente aumentar os índices de satisfação de clientes, para tal é necessário a constante atualização com as melhores práticas do mercado de Contact Center, inclusive com as inovações tecnológicas, primando sempre pelo zelo no relacionamento ao cliente.

No quesito tecnológico, identificamos que era necessário mudar a plataforma dos sistemas de telefonia e de atendimento ao cliente para o ambiente VOIP, durante a fase de transição não poderia haver

impacto no atendimento ao cliente, pois é parte dos processos citados anteriormente. Também é fundamental que a nova tecnologia seja confiável e tenha excelente performance, mesmo no caso dos canais de atendimento estejam convergindo para uma mesma solução.

A tecnologia sugerida foi de Central VOIP, com link's de comunicação entre os sites de atendimento e de contingência, redundando todos os equipamentos e link's, inclusive por operadoras diferentes.

Tal tecnologia é flexível para agregar novos serviços, o custo de manutenção é menor e melhora o desempenho de canalização das ligações para o atendente do Contact Center .

Outro fator importante é a convergência dos canais de relacionamento, telefone, chat e e\_mail para a mesma plataforma, permitindo o eficiente registro, controle e gestão do atendimento.

## **2. Desenvolvimento**

Atender prontamente seus clientes com os níveis de excelência requerida, prestar serviços com segurança, qualidade, respeito e integridade, é uma tarefa desafiadora.

Por ser um serviço público e essencial, as necessidades dos clientes devem ser atendidas imediatamente pela empresa. Assim sendo, a operação de sua Central de Atendimento ao Cliente, não pode sofrer solução de continuidade e exige ótima performance nos sistemas de informação aos clientes.

O Contact Center, principal canal de relacionamento com os clientes para informações e serviços que, depende de sistemas físicos de instalação e alta tecnologia, necessitando de constante atualização. Identificar o melhor momento e solução, sempre foi o desafio, que poderia dar a Elektro um diferencial nos serviços que presta a seus clientes.

O VOIP é transmissão das conversas telefônicas pela internet como se fosse um envio de mensagens entre usuários do esmo sistema ou ainda entre um usuário do sistema e um telefone convencional. Esta tecnologia hoje já é largamente utilizada por grandes corporações.

O sistema VOIP captura a voz , que até então é transmitida de forma analógica pelo sistema convencional e a transforma em pacotes de dados , que podem ser enviados por qualquer rede TCP/IP. Quando o destino recebe os pacotes, estes são re-transformados em analógicos e transmitidos ao equipamento no qual seja possível ouvir o som. É possível comunicar-se por Voz pela internet.

A nova tecnologia pode trazer redução de custos, simplificação e padronização dos equipamentos e provocar a maior possibilidade de comunicação. Embora os serviços básicos de telefonia e fax sejam as aplicações iniciais do VOIP, no longo prazo é esperado o uso de aplicações multimídia e aplicações multiserviços.

A Elektro procurou a DEDIC com o intuito de atender o transbordo das ligações do Contact Center da primeira com 20 PA's. Para atender à Elektro a solução tecnológica deveria prover alta disponibilidade, flexibilidade e segurança. Dentro destas solicitações foi escolhida a tecnologia Voz sobre Plataforma da Internet – **VOIP**.

### **2.1. Solução encontrada**

Para romper o limitador da telefonia fixa, que depende de equipamentos e cabeamento fisicamente suscetíveis de quebra de serviços ou interrupções humanas inconvenientes, a escolha da tecnologia baseada em VOIP atende às necessidades de eficiência e qualidade de funcionamento. Com um custo de implantação e manutenção vantajoso. O diferencial apresentado pela tecnologia VOIP em comparação com a telefonia fixa é a capacidade de readequação em caso de queda operacional de um dos sites ou de parte de um deles. O sistema prevê essa possibilidade e o redireciona através dos roteadores. Além disso, a possibilidade de ampliação e redimensionamento da rede faz a relação custo benefício ser ótima.

A Dedic analisou os principais fornecedores de tecnologia, e escolheu a solução CS1000E e Contact Center 6.0 da Nortel, suportada no Brasil pela integradora Wittel. A Dedic investiu cerca de US\$ 2

milhões para construir um avançado centro por meio de rede de telefonia IP, fornecida pela Nortel e instalada pela Wittel.

A plataforma foi instalada fisicamente no site da Dedic na cidade de São Paulo, na av. Paulista, de onde recebe todos os troncos E1 com a rede pública, através da tecnologia de telefonia IP. Ela mantém as 122 posições de atendimento e mais 30 posições de atendimento para contingência operacional, divididas em dois sites distintos em Campinas.

A plataforma também está contingenciada em outra instalação em local físico diferente, se uma Central vier a dar algum problema, a outra assume as funções imediatamente.

A Dedic pode expandir os serviços terceirizados de contact center com uma vantajosa relação custo-benefício, atingindo 1.000 novas posições. Baseada na tecnologia IP, a Dedic pode oferecer serviços multimídia (como e-mail e chat na Internet), além dos tradicionais recursos de voz.

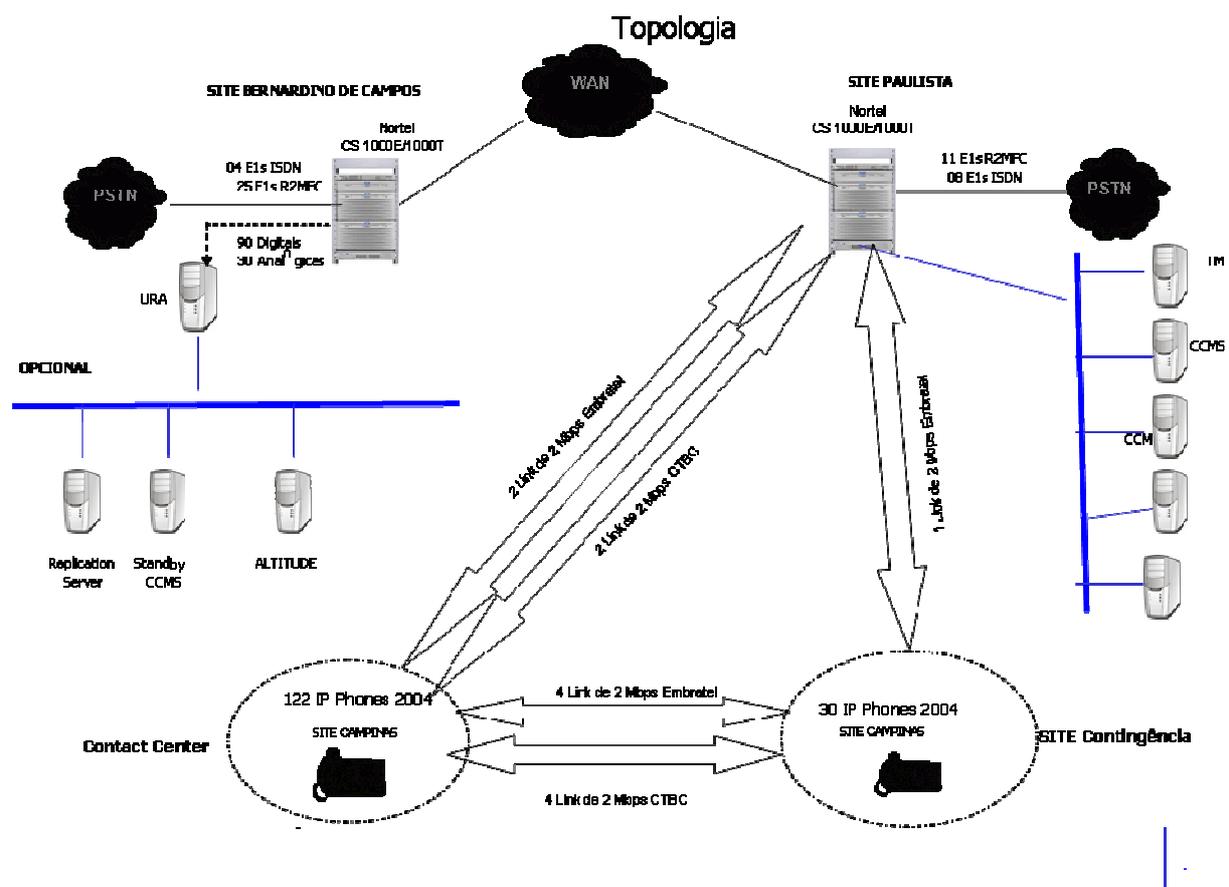


Figura 1 – Arquitetura do PABX/DAC e dos links de comunicação

## 2.2. Funcionalidades do sistema

O CS1000E da Nortel é uma plataforma de PABX IP, provendo os benefícios de uma rede convergente. Permite distribuição geográfica de processamento em redes IP LAN e WAN garantindo confiabilidade e sobrevivência. O CS1000E suporta aplicações críticas aos negócios, incluindo Contact Center, Unificação de Mensagens, IVR, Wireless VoIP e dispositivos IP como aparelhos e Softphones.

O **Contact Center 6.0** é a ferramenta de roteamento inteligente multimídia, monitoração e gerenciamento do Contact Center baseada em interface Web e acessível através do Internet Explorer. Disponibiliza relatórios em tempo real,

Implementa o conceito de fila universal de mídias, permitindo que um agente com perfil apropriado possa responder a chamada de voz, e-mails ou chats. Conta também com o Agent Desktop Display,

proporcionando ao agente controle estatístico de sua própria performance além da manipulação de todas as formas de atendimento (voz, e-mail e chat) em uma única ferramenta.

As soluções descritas são implementadas pela empresa integradora de soluções para Contact Center Wittel Comunicações, que capacitou sua equipe técnica nos centros de treinamento da Nortel. Seus profissionais são submetidos a rigorosos testes de capacitação técnica para cada linha de produto comercializada, garantindo atualização constante dos conhecimentos às atualizações realizadas pelo fabricante.

Além disso, a Wittel realizou os desenvolvimentos dos relatórios específicos e integrações da plataforma com fornecedores terceiros.

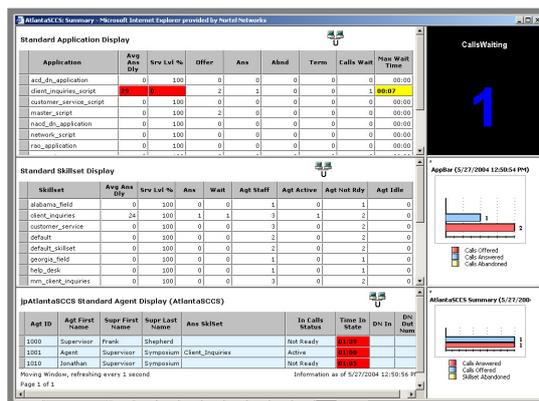


Figura 2 – Cópia de tela de supervisão da operação

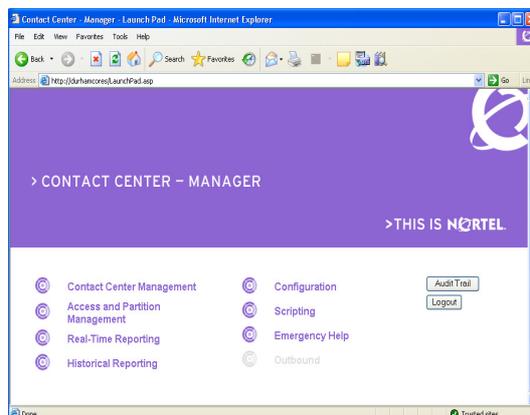


Figura 3 – Módulos disponíveis na operação

### 2.3. Diferenciais da solução inscrita

- Atendimento personalizado aos clientes da Elektro através de uma plataforma de roteamento inteligente multimídia e multi-skill;
- Gerenciamento centralizado da plataforma, propiciando visualização unificada das operações independentemente de onde os agentes estejam localizados;
- Redução de custo na manutenção da solução e padronização do gerenciamento;
- Redundância geográfica e sobrevivência da plataforma de telefonia;
- Mobilidade das operações através da tecnologia de Telefonia IP;
- Base de dados aberta permitindo que os dados possam ser manipulados por outras aplicações do cliente;
- Interface de gerenciamento baseada em Web, permitindo acesso as informações históricas e em tempo real possa ser realizado de qualquer estação de atendimento.

## 2.4. Resultados

Após a implantação da nova plataforma tecnológica, percebemos que efetivamente as ligações dos clientes começaram a chegar até o Contact Center, isto permitiu que atendêssemos os clientes quando os mesmos tentam acessar o Contact Center.

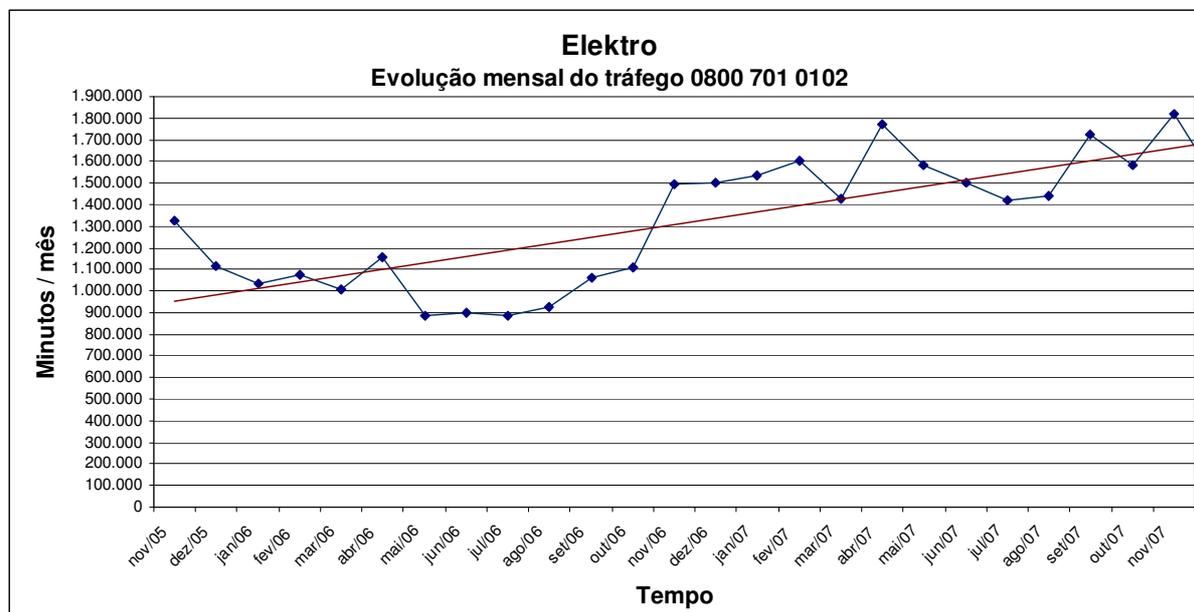


Figura 4 – Evolução do uso do sistema de telefonia

De 06 a 17 de Dezembro de 2007, a Vox Populi realizou pesquisa de satisfação de clientes usuários do serviço de atendimento do Contact Center, seguiu-se metodologia semelhante a pesquisa de satisfação de clientes contratada pela ABRADÉE, e apresentamos os resultados relacionados à plataforma tecnológica:

Avaliação de acesso ao Contact Center.

- facilidade de acesso ao serviço de atendimento telefônico = 88,7%

- resultado geral = 89,9 %.

## 3. Conclusões

A implantação da nova plataforma tecnológica na Central de Atendimento ao Cliente propiciou maior confiabilidade e modernização ao principal canal de relacionamento com os clientes de conformidade com a estratégia de atendimento da Elektro.

Destaca-se o ganho operacional com a possibilidade de atuação de dois sites, contingenciados entre si, com restabelecimento automático das condições operativas.

A associação de vários players em uma única operação ofereceu à Elektro muito mais do que aquilo que inicialmente estava requerido nas discussões que antecederam a contratação. Quando a Elektro procurou a Dedic o esperado era de apenas um contingenciamento de 20 PA's, sendo que ao final, houve reformulação completa do escopo do projeto.

A solução apresentada pela parceria entre a Dedic, a Nortel e a Wittel foi pioneira em termos de aplicação da tecnologia VOIP em centrais de atendimento, solução inovadora que possibilita o uso de diferentes modos de comunicação e ainda reduz custos e simplifica os processos, permitindo a padronização de equipamentos.

A solução encontrada ainda abre portas para desenvolvimento de futuros negócios para a Dedic com o diferencial no atendimento que adquiriu.

O projeto apresentado pelos parceiros certos, na hora certa, com custo x benefício adequado, mostrou-se aderente à política de gestão e interesses empresariais da Elektro.

Esta equação tem um resultado previsível: **satisfação**.

#### **4. Referências bibliográficas e/ou bibliografia**

Não se aplica