



Agendamento de Serviços

Riverton Ferreira Georgieff
CEMIG Distribuição S.A.

riverton@cemig.com.br

William Brandão Gomes
CEMIG Distribuição S.A.

wbg@cemig.com.br

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo, apresentar o sistema de agendamento de serviços, que permite ao atendente acatar a solicitação de clientes com pendências que impossibilitariam o atendimento imediato. Dentre outros ganhos, esse sistema proporcionou:

- Redução no número de chamadas no “Fale com a Cemig”;
- Maior confiabilidade do banco de dados;
- Eliminação de trocas de titularidades irregulares;
- Aumento na satisfação do cliente, que tem sua solicitação acatada no primeiro contato.

Atualmente, esse procedimento é utilizado nos serviços de atualização de banco de dados, como troca de titularidade, e de religação nas situações de contingência. Pode-se também agendar alteração de data de vencimento, envio de correspondências e demonstrativos de consumo em Braille.

Esse sistema está sendo adaptado para atender todas as solicitações de serviços para clientes com algum impedimento temporário.

PALAVRAS-CHAVE

Agendamento, atendimento, pendências, rechamadas.

1. Introdução

Em meados de 2002, após levantamento das causas de rechamadas no “Fale com a Cemig”, foi desenvolvido pela equipe da Gerência da Central de Atendimento a Clientes – RC/AC – um sistema que permitia o agendamento das trocas de titularidades com débitos pendentes. Esse sistema, além de reduzir o número de rechamadas, possibilitou um maior controle das alterações cadastrais, dificultando assim, as trocas de titularidades irregulares.

No início de 2003, com a criação de uma equipe de retaguarda específica para esse fim, foi possível expandir o serviço para outro processo de alteração cadastral. O serviço escolhido foi “alteração de data de vencimento da conta de energia”.

Nos casos de contingência, quando os clientes eram orientados a retornar a ligação após o prazo previsto para normalização dos sistemas, esse processo permitiu também agendar religações.

Posteriormente o sistema possibilitou agendar o envio de correspondência, como malas diretas e declarações de Tarifa Social.

Foi também através desse sistema que ocorreu a operacionalização do cadastramento de clientes para envio de demonstrativo de consumo em Braille.

2. Implantação do projeto piloto

Para implantar o projeto piloto, decidiu-se que seriam agendadas apenas solicitações de troca de titularidade. A opção por esse serviço se deu devido às suas complexidades, como confirmação dos dados informados pelo cliente com dados da Receita Federal.

Inicialmente, o agendamento era feito apenas pelos atendentes do *site* Serviço de Atendimento Telefônico Terceirizado – SATT, uma vez que, os atendimentos nas *hot-lines* feitos pelos atendentes do *site* Serviço de Atendimento Telefônico Cemig – SATC, eram feitos mediante confirmação do pagamento dos débitos pelas recepcionistas das agências.

Constatada sua eficácia, o procedimento se expandiu para o SATC e, posteriormente, para as agências de atendimento, vindo a se tornar uma ferramenta corporativa.

3. Sistema

O formulário de agendamento está disponível na Intranet, no caminho: Cemignet > Comercialização e Tarifas > Pasta do Atendente > Agendamento.

Atualmente, está disponível o agendamento dos seguintes serviços:

- Troca de titularidade;
- Alteração de data de vencimento da conta de energia;
- Troca de titularidade e de data de vencimento;
- Declaração de tarifa social;
- Orientações – malas diretas;
- Religação (em casos de contingência);
- Demonstrativo de consumo em Braille.

Está em estudo a expansão desta modalidade de atendimento a outros serviços, visando atender a todas as solicitações no primeiro contato.

MODULO CADASTRAMENTO DE SERVIÇOS AGENDADOS

TROCA DE TITULARIDADE

COM RELIÇÃO DE URGÊNCIA
 SEM RELIÇÃO DE URGÊNCIA

CADASTRAR

SERVIÇO	TROCA DE TITULARIDADE
IDENTIFICADOR	<input type="text"/> 8 DÍGITOS
DIGITE O NOVO NOME	<input type="text"/> <input type="text"/> Max : 25
CPF/CNPJ do novo Cliente	<input checked="" type="radio"/> CPF (pessoa física) <input type="radio"/> CNPJ (pessoa jurídica)
RG/CTPS (p. física) ou INSC ESTAD (p. jurídica)	<input type="text"/>
SOLICITANTE	<input type="text"/>
TELEFONE DE CONTATO	<input type="text"/> Ex: 34 3228 4779
TELEFONE DA UNIDADE CONSUMIDORA	<input type="text"/> Ex: 34 3228 4779
DATA PREVISTA P/ TRANS. DOS DADOS (próxima conta)	<input type="text"/> <input type="text"/>
DATA PREVISTA DA BAIXA	<input type="text"/> 4º dia útil após a data de pagamento
OBSERVAÇÕES	<input type="text"/> Max :
CLASSIFICAÇÃO DO CONSUMIDOR:	<input type="radio"/> Urbano <input type="radio"/> Rural
AGENTE ARRECADADOR OU DCOR?	<input type="radio"/> Agente Arrecadador <input type="radio"/> DCOR
Cod. AGENTE ARRECADADOR:	<input type="text"/>
RUA	<input type="text"/>
Nº	<input type="text"/>
COMP	<input type="text"/>
BAIRRO	<input type="text"/>
CIDADE	<input type="text"/>
UF	<input type="text"/>
CEP	<input type="text"/>

Preencher estes campos somente se o endereço de entrega do(s) conta(s) for(em) diferente(s) do IBM (CICSE)!

Limpa <- Voltar Incluir Consultar -> Sair ->

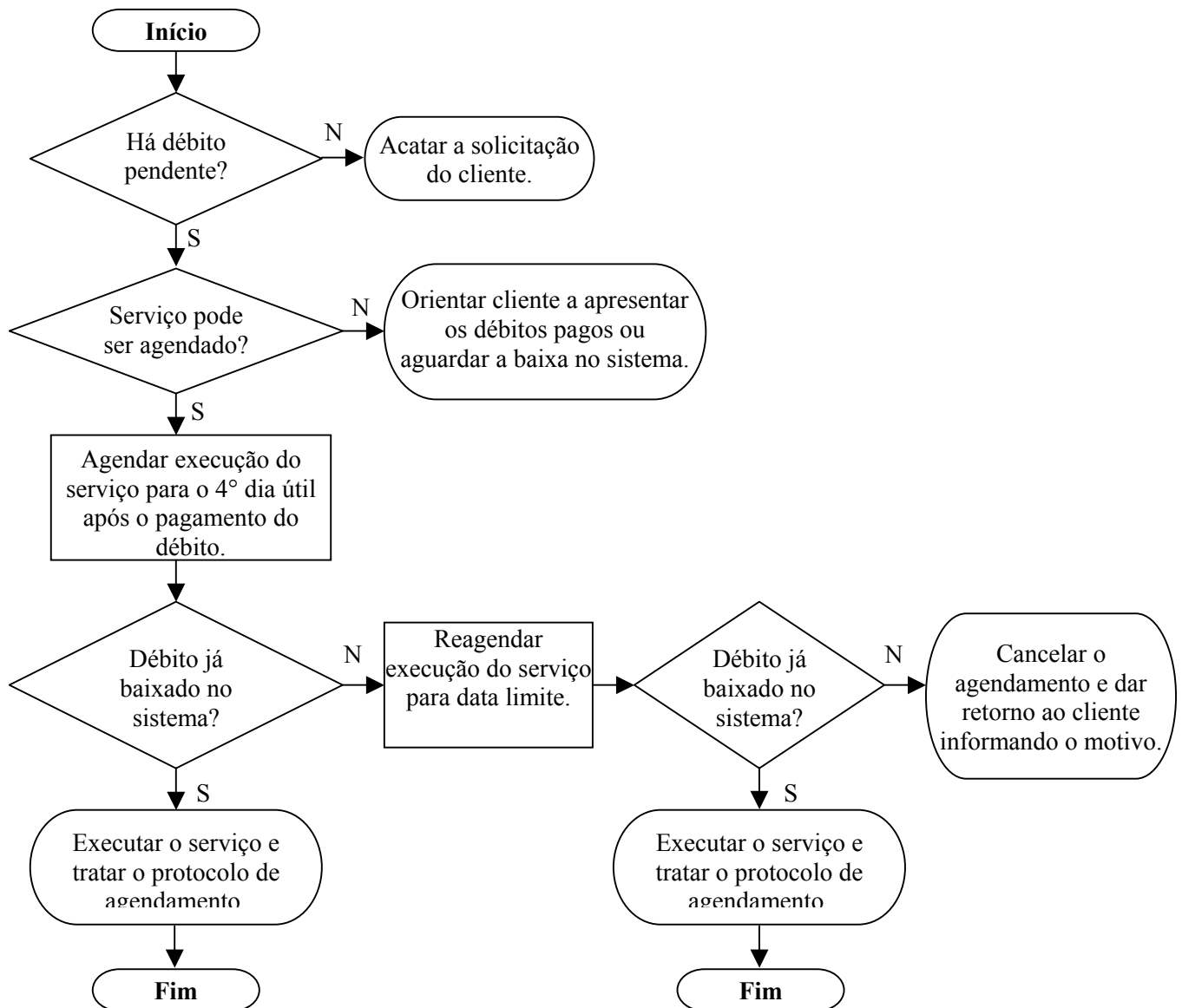
(Figura 1 – tela de cadastro de agendamento de troca de titularidade)

Mais detalhes - Protocolo : 255479 - Microsoft Internet Explorer

CONSULTA POR PROTOCOLO	
Protocolo	255479
Identificador	10203040
Nome do Cliente	Fulano//
CPF	123.456.789-10
RG	m 111 222 333
Contato	31 3131 3131
Telefone	31 3131 3131
Cadastrado Por	C052366
Emitido	12/04/06 13:24:16
Baixa	19/04/06
Tratado	12/04/06 13:27:49
Tratado Por	C052366
Serviço	TROCA DE TITULARIDADE
Documento	123456 12/12/06
Observação	Teste

(Figura 2 – tela de consulta de agendamento de troca de titularidade)

4. Fluxograma do atendimento



5. Análise de Viabilidade

A avaliação de viabilidade deste sistema foi feita depois de implementada a configuração atual, contemplando todos os serviços relacionados no item anterior. Devemos lembrar que cada agendamento representa no mínimo um contato a menos com o Fale com a Cemig.

Ano 2004

- Tempo Médio Atendimento – TMA = 224 segundos
- Quantidade de agendamentos = 49.935
- Economia em tempo de conversação

= TMA X quantidade de agendamentos = 224 X 49.935 = **3.107 horas**

Ano 2005

- Tempo Médio Atendimento – TMA = 237 segundos
- Quantidade de agendamentos = 146.520
- Economia em tempo de conversação

= TMA X quantidade de agendamentos = 237 X 146.520 = **9.645 horas**

Ano 2006 (até 31 de março)

- Tempo Médio Atendimento – TMA = 257 segundos
- Quantidade de agendamentos = 23.833
- Economia em tempo de conversação

= TMA X quantidade de agendamentos = 257 X 23.833 = **1.701 horas**

Entre outros ganhos, verificou-se uma economia significativa de tempo de conversação, conforme levantamento acima. Em alguns casos, este ganho foi detectado também no Tempo Médio de Atendimento – TMA, já que o sistema de agendamento se mostrou mais ágil que o Sistema Sico (Sistema de Consumidores).

6. Resultados Alcançados

Além das vantagens imensuráveis, foram observados os seguintes ganhos com sua implantação:

- A qualidade do atendimento melhorou substancialmente, pois, o cliente tem sua solicitação acatada no primeiro contato;
- Foi estabelecido um relacionamento de confiança entre o cliente e a Cemig, tendo em vista que a solicitação é acatada sem a comprovação do pagamento dos débitos;
- O sistema viabilizou o atendimento nas situações em que é necessário o envio de correspondências como malas diretas, instruções técnicas, demonstrativos de consumo em Braille etc.;
- Nos casos de indisponibilidade do sistema comercial, evitou-se que os clientes fossem orientados a ligar novamente, reduzindo o número de rechamadas;
- Foi possível a efficientização do treinamento, já que os atendentes são treinados exclusivamente para essa tarefa;
- Houve redução no número de não conformidades, uma vez que o sistema alerta o atendente para todas as verificações necessárias, bem como torna obrigatório o preenchimento dos campos de acordo com o serviço a ser agendado.
- Proporcionou maior confiabilidade do banco de dados, pois toda alteração cadastral é confirmada no site da Receita Federal.

7. Conclusão

O sistema se mostrou extremamente eficiente numa conjuntura em que o tempo está cada vez mais escasso e o cliente, mais exigente.

Além disso, ele inaugurou uma nova era no atendimento da Cemig, já que possibilita atender remotamente todas as demandas dos clientes, através do agendamento de um serviço e da solução de pendências, para então processar a solicitação.

Estão sendo realizados estudos para o agendamento dos demais serviços. Essa expansão possibilitará o atendimento de todas as demandas via “Fale com a Cemig”, proporcionando maior comodidade aos clientes.