



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

Atendimento virtual através de multi sites

Valéria de Freitas Knopp	Fabiano Tozine	Priscila Susin
RGE	CPFL	RGE
vknopp@rge-rs.com.br	tozine@cpfl.com.br	psusin@rge-rs.com.br

Palavras-chave

Call Center
Contact Center
Gateway
Tecnologia IP

Resumo

O objetivo deste trabalho é apresentar as vantagens e ganhos com a implantação de uma solução de integração virtual entre as operações de Call Center das empresas distribuidoras do Grupo CPFL Energia no site em Campinas/SP (CPFL e Piratininga) e no site em Caxias do Sul/RS (RGE).

A solução implantada permite ampla comunicação entre as centrais de atendimento de Campinas/SP e Caxias do Sul/RS, e ainda a integração dos sistemas técnicos e comerciais e a gestão unificada dos diversos canais de atendimento a clientes, tais como Chat, E-Mail e Telefone.

Esta gestão unificada e a migração da rede de telefonia para a tecnologia IP, compartilhando voz e dados no mesmo circuito, representam uma evolução no conceito de gerenciamento da central de atendimento a clientes, passando de Call Center para Contact Center.

As principais vantagens obtidas foram: economia em compartilhar a solução tecnológica (sistemas e servidores), dispensa da rede de telefonia e conseqüente redução dos custos operacionais, ganho de confiabilidade com o novo sistema, possibilidade de uma área de monitoria centralizada e o principal, a possibilidade de um site socorrer o outro diante de situações emergenciais e/ou de contingências como inundações prediais, incêndios etc.

1. INTRODUÇÃO

O grupo CPFL Energia iniciou o projeto de integração virtual dos sites de atendimento aos clientes em 2006 com a necessidade de atualização tecnológica das empresas Paulista, Piratininga e RGE. Já em 2005 houve a necessidade de unificação dos sites Paulista e Piratininga e em 2006, após a aquisição integral da RGE pela Holding, iniciou-se o processo com a RGE. O principal motivo para esta nova forma de sistema de atendimento foi que o sistema de telefonia não atendia à necessidade do grupo e suas futuras aquisições, como por exemplo, na Paulista e Piratininga onde os servidores e PABX estavam operando em sua capacidade máxima desde 1999. Estes mesmos equipamentos possuíam limitações nas integrações com o ambiente corporativo onde as customizações eram desenvolvidas apenas uma única vez para a CPFL e outro fator era a gestão quantitativa das chamadas pelo fato da não rastreabilidade dentro do PABX e URA.

Partindo desta premissa o Grupo buscou no mercado uma solução para Contact Center com vistas à integração da plataforma de telefonia ao CRM do novo Sistema Comercial – CCS/SAP.

2. MIGRAÇÃO PARA A TECNOLOGIA IP – DEFINIÇÃO E VANTAGENS

Em meados dos anos 90, surgiu uma nova tecnologia no mercado de telecomunicações: a Internet e seu protocolo IP (Internet Protocol), a comutação por pacotes que possibilita por uma mesma linha de comunicação a transmissão de dados com origens e destinos diferentes compartilhando as vias de transmissão diferentemente dos sistemas tradicionais PABX (Private Automatic Branch Exchange) com comutação por circuitos que possuem um alto custo.

Em 90 ainda, observou-se que além da transmissão de dados era possível também a transmissão de voz e vídeo pelo mesmo canal. A primeira empresa a investir nesta tecnologia e disponibilizar no mercado o primeiro sistema VoIP (Voz sobre IP ou Voip é a tecnologia que permite a transmissão de voz em redes de dados com protocolo IP) - foi a Volcatec em 1995, sediada em Israel.

A comunicação telefônica utilizando o VoIP apresenta muitas vantagens em relação a telefonia tradicional, entre elas a redução de custos, visto que a tarifação de ligações VoIP não é a mesma da telefonia tradicional, independente da distância geodésica que os usuários se encontram.

Outra grande vantagem é operar com comutação por pacotes, a qual aproveita melhor os recursos de rede existentes, disponibilizando as vias não utilizadas para tráfego de outros dados.

Na figura (1) é possível verificar a topologia básica de uma rede com Voz sobre IP. Os *gateways* ficam responsáveis pela interconexão da PSTN com a rede IP. Nas LANs IP é possível a utilização de equipamentos que sejam compatíveis com o VoIP, como telefones IP, centrais telefônicas IP, *softphones* e outros.

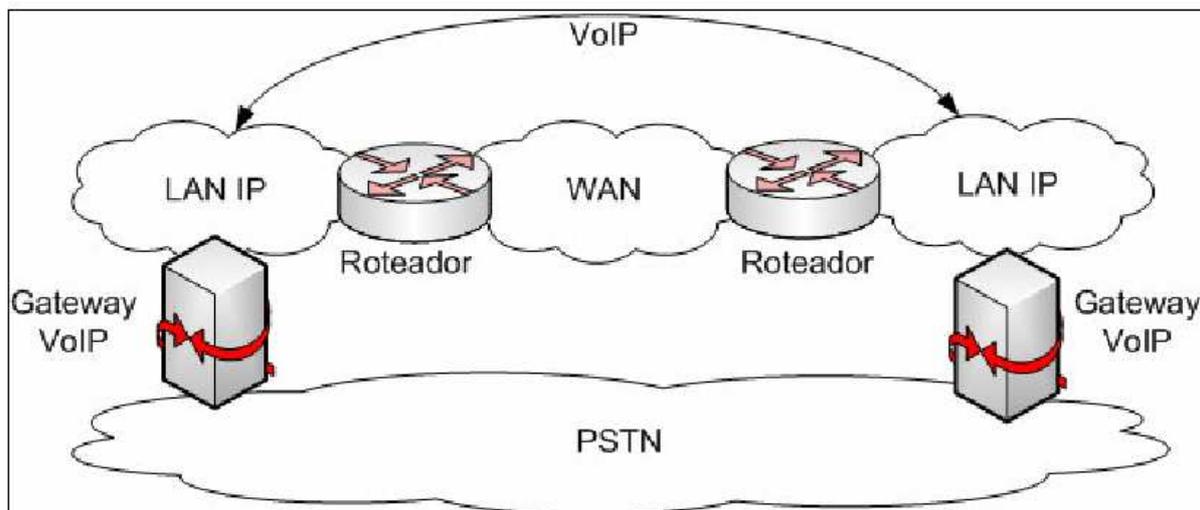


Figura: (1) Rede telefônica IP

Na Figura (2) está ilustrado o processo de conversão da voz analógica – ondas mecânicas em bits. Estes bits são então empacotados e enviados através da rede de dados. Este processo encontra-se detalhado em Hersent, Guide e Petit (2002).

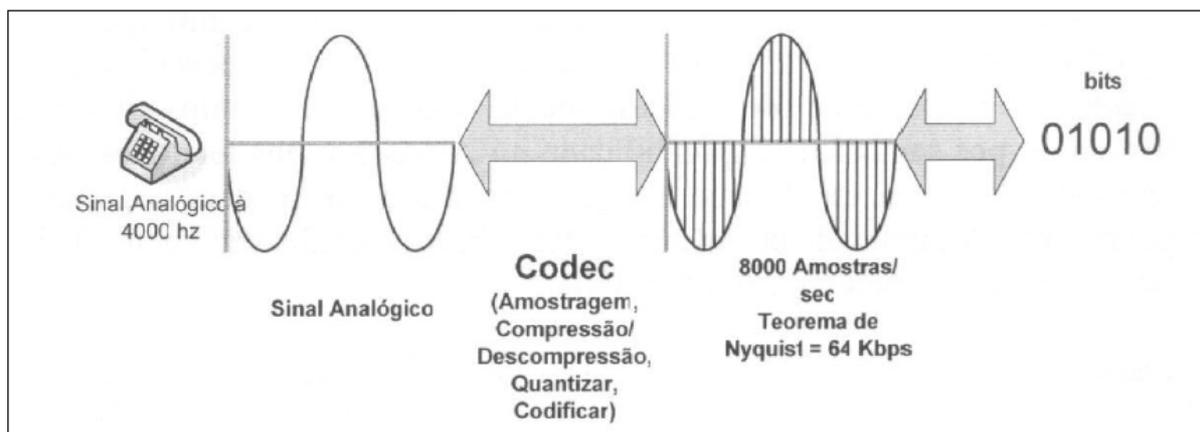


Figura: (2) Conversão da voz analógica em pacotes IPs (bits) – fonte: Gonçalves (2005)

2.1. Gateway

Os *gateways* VoIP têm como responsabilidade a conexão de terminais telefônicos comuns e a codificação da voz recebida para transformá-los em IP, para transmissão via rede de dados e vice-versa conforme representado na Figura (2).

2.1.1. Funcionalidades de gateways VOIP

Os gateways VOIP possuem diversas funcionalidades muito além da conversão da voz analógica em voz sobre IP anteriormente descrito. Destacam-se:

- Bilhetagem;
- integração com bancos de dados;
- possibilidade de gravação;
- chat;
- fax eletrônico;
- correio de voz entre outras.

3. EVOLUÇÃO DE CALL CENTER PARA CONTACT CENTER E SEUS IMPACTOS

A partir da privatização das concessionárias de energia, houve a necessidade de estruturar o atendimento aos clientes, ampliando além do atendimento presencial o atendimento telefônico de forma consolidada, com vistas à qualidade e satisfação do cliente. Desta premissa foram montados os *call centers* – centrais de atendimento - nas concessionárias.

O *Call center* é uma central onde as chamadas são processadas ou recebidas, em alto volume, com objetivos ligados às funções de vendas, marketing, serviço ao consumidor, telemarketing, suporte técnico e qualquer outra atividade administrativa especializada. Um call center típico dispõe de tecnologia de informação para automatizar os processos, e tem a capacidade de suportar um grande volume de ligações simultaneamente, atendendo, mantendo o registro e redirecionando essas ligações quando necessário. Por isso, sua administração é complexa, dado o grande número de variedades envolvidas em seu funcionamento (previsão da quantidade de chamadas recebidas/realizadas, contratação e gestão de pessoal, planejamento, escalas, gerenciamento de ambiente em tempo real, etc).

Há ainda dois tipos de call center: o híbrido e o virtual.

O Call center híbrido é o call center no qual a central telefônica funciona tanto como DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) quanto como discador, permitindo receber e fazer chamadas.

O Call center virtual é o nome dado a operações que têm agentes em diversas localizações geográficas, mas que atendem como uma única organização, em um único número de acesso, ou seja, é um call center distribuído que atua como um único site para atendimento de chamadas e propósitos informativos.

Com o passar do tempo observou-se que os clientes pediam algo mais em seu atendimento, além do usual telefone. Iniciou-se o processo de atendimento via website, onde o cliente podia e pode solicitar diversos serviços pela internet sem a necessidade de ligar para a central de atendimento e/ou até mesmo se deslocar até a agência de atendimento e com um custo zero.

Artigo: Atendimento via internet supera chamadas telefônicas na CPFL Piratininga
04.09.06

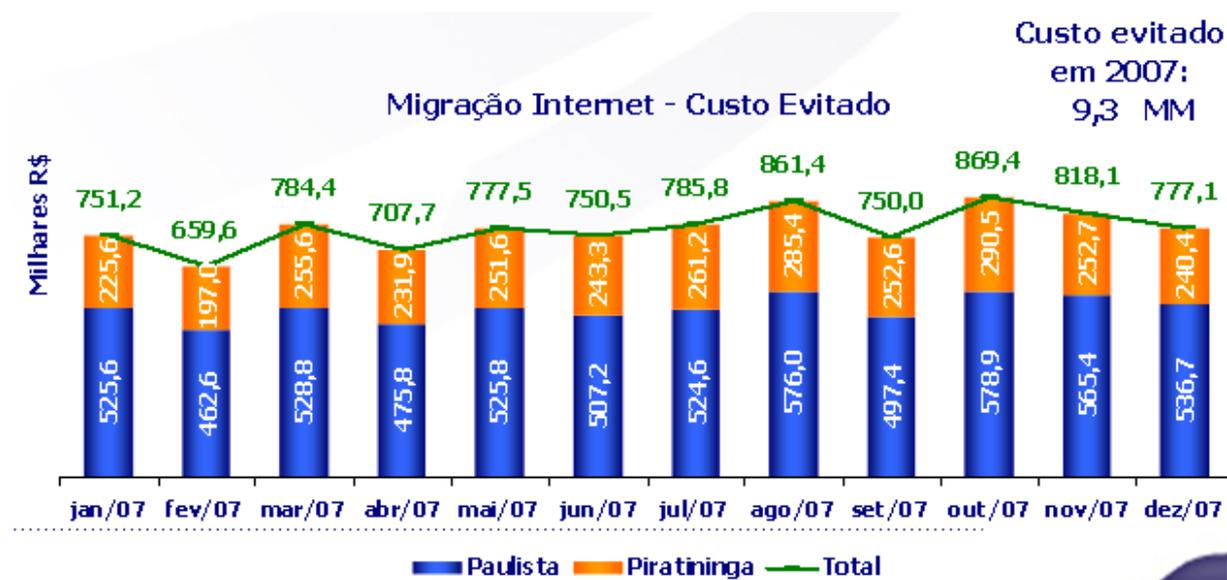


Figura: (3) – Gráfico de Desempenho da Internet

Pela primeira vez no Brasil uma empresa do setor elétrico, a CPFL Piratininga, - do Grupo CPFL Energia – conseguiu obter maior número de atendimento pela internet do que pelo call center, até então o principal canal de atendimento da empresa. A façanha, obtida em maio deste ano, se repetiu nos meses de junho, julho e agosto, indicando a consolidação do serviço. “O cliente demonstra confiança na ferramenta e a empresa responde à altura”, afirma Milton Biral Filho, gerente de Atendimento a Clientes da CPFL Energia.

A CPFL Energia atende a 523 municípios e tem 5,6 milhões de clientes. Desse total, a CPFL Piratininga é responsável pela distribuição de energia elétrica para 1,3 milhão de clientes distribuídos em 27 municípios no interior e litoral do Estado de São Paulo (dentre os quais estão Santos, Cubatão, Sorocaba e Jundiaí). Somente a CPFL Piratininga realiza, em média, 299 mil atendimentos por mês em seus diversos canais de atendimento, entre consultas e solicitações de serviços (além do call center e internet, a CPFL possui agências de atendimento, agentes credenciados e equipamentos de auto-atendimento).

Em maio, quando ocorreu o primeiro registro de superação pelo meio eletrônico, a CPFL Piratininga recebeu 99 mil solicitações pela internet, enquanto que o call center ficou com 96 mil atendimentos. “Ficamos felizes com o resultado, que já era esperado pois existia uma curva de evolução positiva”, afirma Biral Filho. “Mas a satisfação maior veio com a consolidação do fato, com a repetição dos resultados nos meses seguintes”, complementa.

Em junho, julho e agosto os números de solicitações via internet foram 93, 108 e 103 mil, respectivamente, contra 92, 105 e 91 mil atendimentos pelo call center em igual período.

Para Biral, a chave do sucesso está na simplicidade do sistema, associada à automação e disponibilidade do serviço durante 24h por dia, inclusive sábados, domingos e feriados. “Toda solicitação gera, automaticamente, uma ordem de serviço”, explica. “Se a resposta não o satisfaz, o cliente se comunica com a empresa via chat ou e-mail, ou seja, ele continua utilizando a internet para encontrar a solução mais adequada à sua necessidade”. A maioria das solicitações é referente à consulta de débitos, emissão de segunda via de conta e atualização cadastral, entre outras.

O serviço de atendimento via internet foi implantado na CPFL em 2001. “Iniciamos na época do racionamento disponibilizando apenas um endereço de e-mail específico para pedidos de revisão de metas de consumo e a resposta foi tão positiva que os serviços foram ampliados imediatamente”, afirma. Pela internet, o cliente pode solicitar diferentes tipos de serviços, como a substituição de uma lâmpada queimada ou uma nova ligação residencial, comercial ou industrial. “Mas a campeã de solicitações tem sido a impressão da segunda via da fatura de energia elétrica. A impressão, pela internet, não tem custo para o cliente”, diz Biral.

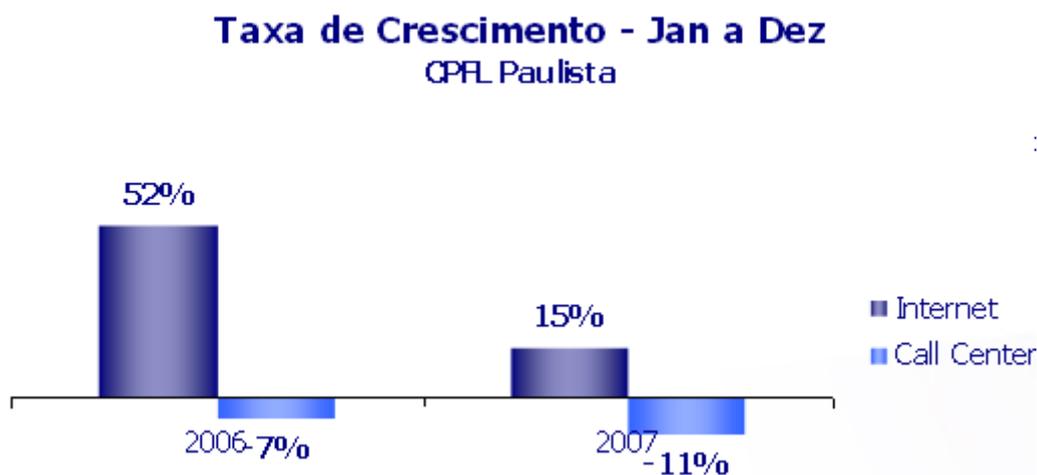


Figura: (4) – Taxa de crescimento da Internet x Call Center - Paulista

Taxa de Crescimento - Jan a Dez CPFL Piratininga

1

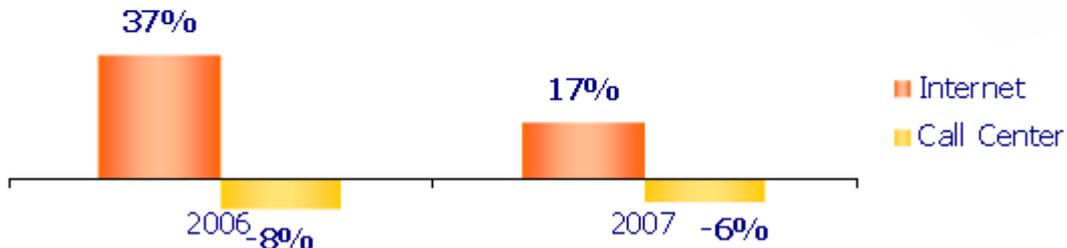


Figura: (5) – Taxa de crescimento da Internet x Call Center - Piratininga

CPFL Paulista no mesmo caminho:

Outra empresa do Grupo CPFL Energia, a CPFL Paulista apresenta uma evolução nos atendimentos via internet, que já é o segundo principal canal de atendimento da concessionária. Em julho e agosto a empresa recebeu 213 mil e 218 mil solicitações pela internet, respectivamente.

A CPFL Paulista atua no interior do Estado de São Paulo, nas regiões de grandes cidades como Campinas, Ribeirão Preto, Bauru, Araçatuba, São Carlos, Marília, Franca e São José do Rio Preto, entre outras. Ao todo, são 234 municípios e 3,3 milhões de clientes. “Nosso atendimento pela internet é rápido e eficiente, o que motiva a preferência das pessoas”, conclui Biral.

E com isso veio a necessidade de ampliar este contato com o cliente e surgiu o Contact Center.

Contact Center é o termo em inglês para Centro de Contatos. Estruturas preparadas para oferecer atendimento por diversos meios de comunicação, como telefone, e-mail, chat (sala de bate-papo), website, fax, URA, etc. Os contact centers podem utilizar mecanismos que possibilitam o contato direto entre o cliente e os operadores, enquanto o usuário está conectado à internet, como o Internet Phone (criação de uma chamada de voz usando a infra-estrutura IP da web), chats (conversação on-line com agentes), pedidos para contatos telefônicos posteriores disparados por e-mail.

IP é o protocolo utilizado na Internet para fornecer os endereços e funções de roteamento de pacotes quando seguem uma rota do sistema de origem para o sistema destino. É um protocolo de interligação de redes executado em computadores e roteadores para interconectar redes comutadas a pacotes.

Este novo sistema de atendimento proporciona maior proximidade da concessionária com o seu cliente. É possível estabelecer numa hora de maior movimento, que o cliente escolha em qual telefone ele pode ser contatado e em qual horário dentre os fornecidos pelo sistema. Há como conversar via chat com o atendente e solucionar suas dúvidas e solicitar seus pedidos a um custo zero, em tempo real apenas pelo acesso via internet (*call back*).

3.1. A solução integrada - funcionalidades e vantagens:

A solução adotada pelo Grupo CPFL Energia apresenta as melhores funcionalidades e vantagens dentre o menor custo perante as demais soluções oferecidas no mercado.

Esta solução oferece:

- Roteamento multimídia baseado em habilidades para Contact Centers de Médio e Grande Porte;
- Ferramentas de visualização de última geração para Contact Centers
 - Console de gerenciamento visual e facilmente customizável para administração, roteamento e relatórios unificados através de todas as mídias;
 - Ferramenta visual, orientada a objetos, para design das estratégias de roteamento multimídia baseado em habilidades;
 - Geração flexível e gráfica de relatórios em tempo real, acumulativos e históricos;
 - Análise e projeção de tendências para tomada de decisões gerenciais avançadas.
 - Ferramentas exclusivas de presença e colaboração para utilizar os conhecimentos distribuídos através da empresa:
- Agent Desktops Novos e Intuitivos para maior produtividade:
 - Área de trabalho do agente totalmente integrada em multimídia para o tratamento de interações de voz, e-mail e callback;
 - Agente Desktop totalmente redesenhado, com novos recursos inovadores, como contato simultâneo de voz e e-mail com o cliente, e e-mail iniciado pelo agente;
 - Ferramentas multimídia de presença e colaboração para utilizar os conhecimentos e expertise espalhados pela empresa.
 - Tratamento de contatos através de screen pop em tempo real, com informações e dados dos clientes para todas as mídias;
- Feedback de Desempenho e produtividade para agentes através de estatísticas de desempenho pessoal em tempo real, enviadas à área de trabalho do agente assegurando a visibilidade das metas e métricas do negócio.
- Presença e colaboração para agentes oferecendo a capacidade de “ver” quem está disponível para ajudar a resolver um problema do cliente em tempo real

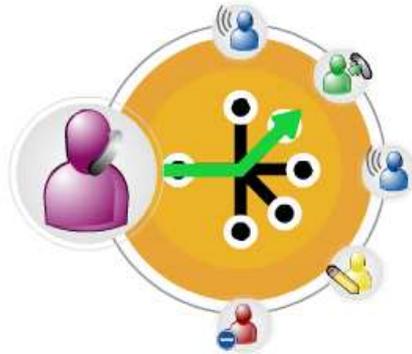


Figura: (6): explicação da visualização do agente

- Crescimento:
 - De uma solução somente voz para uma solução multicanal / multimídia;
 - Do básico ao sofisticado com upgrades modulares;
 - Roteamento baseado em grupos, multigrupos para roteamento baseado em habilidades.

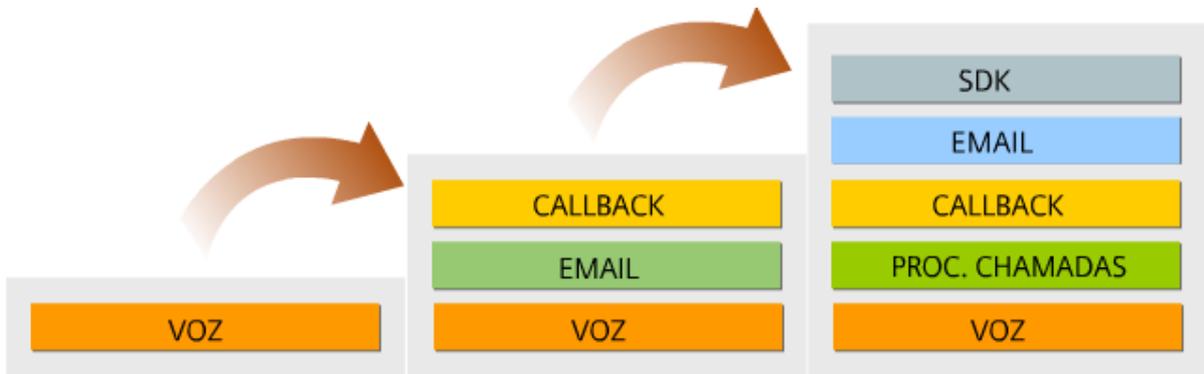


Figura: (7) evolução do call center para contact center

- Escalabilidade:
 - De pequeno a grande (5 a 750 usuários);
 - Adicionar agentes IP remotos conforme a necessidade, independente da localização física
- Projetado para telefonia tradicional (TDM), convergente ou IP puro;
- Suporte a várias plataformas com uma única base de aplicações;
- Upgrade sem interrupções:
 - De processamento opcional de chamadas front-end para URA totalmente interativa;
 - Do roteamento baseado em grupos para roteamento avançado com base em habilidades;
 - Kit de ferramentas SDK (Kit de Desenvolvimento de Software) customizado;
 - Preserva os dados e configurações existentes.
- Callback integrado
 - Permite aos agentes programarem callbacks para buscar ativamente o fechamento dos problemas dos clientes;
 - Interage de forma combinada de entrada e saída de voz para otimizar a utilização do agente;
 - Oferece aos clientes uma interface de callback na web para a criação de solicitações de callback adequadas à sua programação;
 - Em caso de longos tempos de espera, cria callbacks sobre o abandono da fila para assegurar acompanhamento.

3.2. Integração entre os sites

Premissas:

Integrar virtualmente as operações de call centers das empresas do grupo CPFL Energia mantidas em sites separados;

Compartilhar a estrutura tecnológica de telefonia entre as empresas do Grupo CPFL Energia;

Integrar a plataforma de telefonia ao CRM do novo Sistema Comercial – CCS/SAP em 2007

Funcionalidades:

Possibilita a gestão e dimensionamento unificados dos atendimentos em multiperfil: chat, e-mail e voz e também a integração de todos os canais de atendimento da CPFL e RGE, Grupo A e Ouvidoria.

Esta solução para contact center flexibiliza a distribuição de chamadas e a menores custos, faz a interligação de servidores e de sites e por fim, dispensa a rede de telefonia e elimina o PABX.

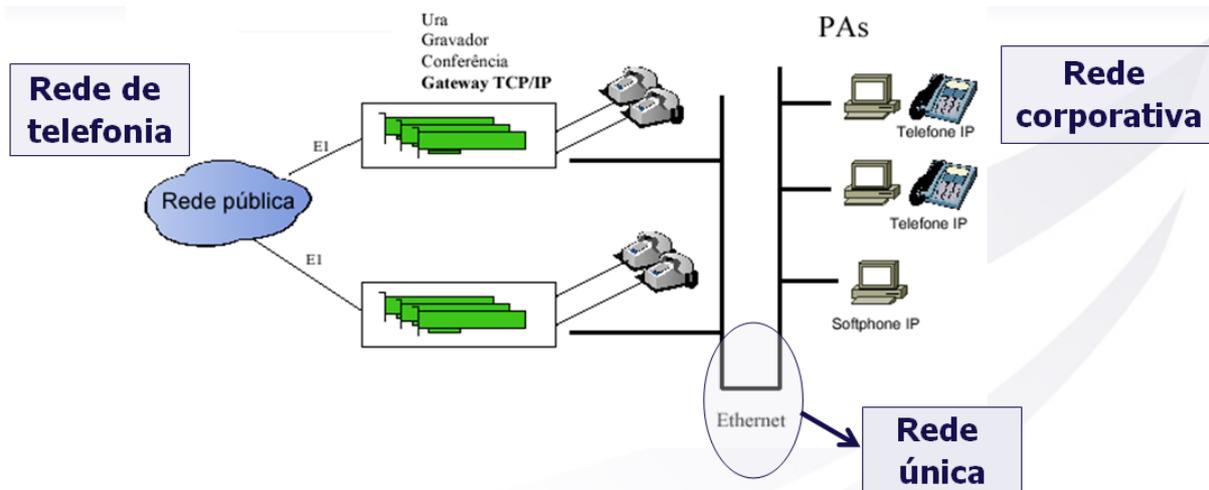


Figura: (8) - Solução para Contact Center

Como ficou a integração:

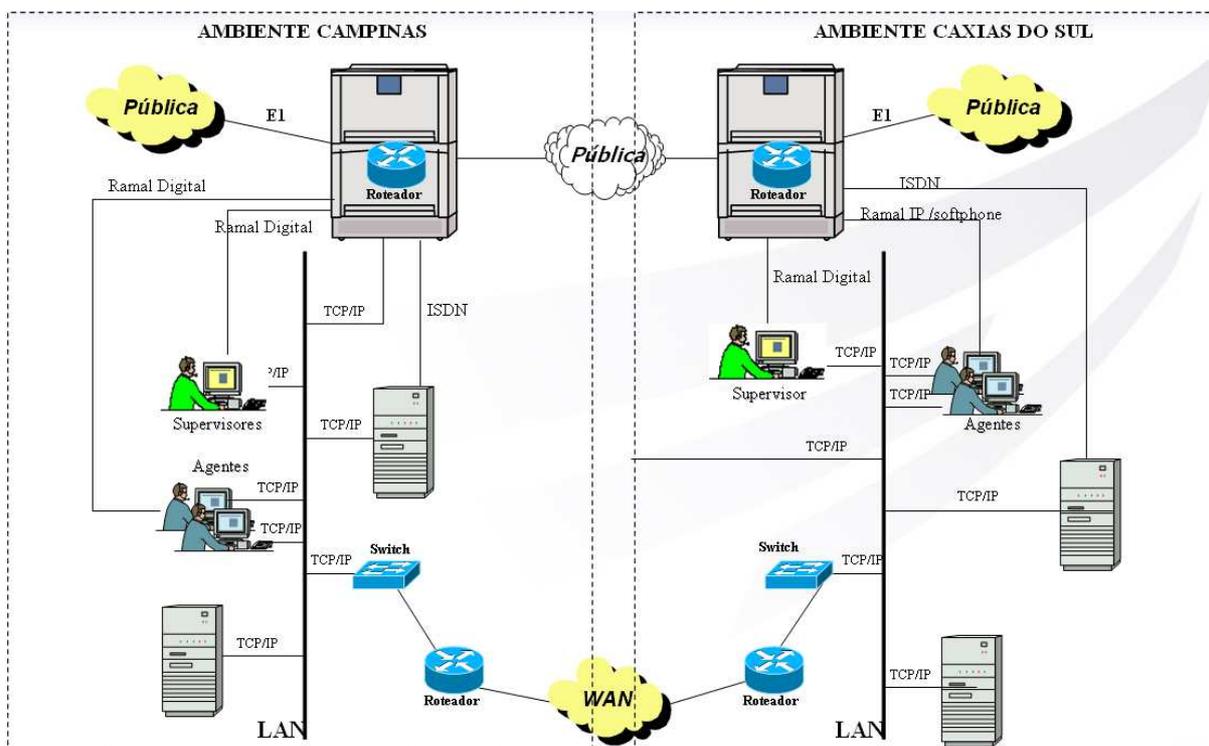


Figura: (9) - A integração virtual entre os sites

Assim o ganho com esta nova operação proporciona às empresas do grupo uma forma de gerir seu atendimento em situações de necessidades atípicas e emergenciais, tais como:

- Capacidade de transbordo de 30 chamadas simultâneas entre os sites;
- Proporcionar melhores treinamentos às equipes do call center com o transbordo ao outro site;
- Operar normalmente durante a manutenção preventiva programada dos equipamentos;
- Contingência entre sites onde é possível concentrar momentaneamente a operação de call center do Grupo CPFL Energia em um único site durante períodos de manutenção emergência, perda de site por problemas de conexões ou de sistemas, bem como, greves localizadas.

4. CONCLUSÕES

Concluindo este trabalho, observamos que a migração da rede de telefonia para a tecnologia VOIP e a implantação de uma integração virtual entre os sites das empresas do Grupo CPFL Energia trouxe resultados muito positivos para a companhia. Houve um ganho de aproximadamente R\$ 1 milhão ao ano com a unificação da infra-estrutura, além da redução de custos com deslocamentos, padronização de processos e gestão centralizada que conferiu uma redução de R\$ 120mil ao ano além da credibilidade ao novo sistema. Possibilitou ainda que um site possa atender ao outro, ou seja, dar subsídios nas situações de contingência, maior agilidade às funções operacionais da empresa e contribuir positivamente para a economia do grupo CPFL Energia.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TOREZAN, Eduardo Luiz Dalpiaz. TCC Engenharia de Telecomunicações. Blumenau, 2006

Brasil. CliConnect Internet Telephony. Acesso em 03/12/2007, disponível em: https://www.voipclic.com/br/Glossario/Glossary_pt07.html