



4 Cases Epsoft

- Sabesp
- Siciliano
- Sul América

Outsourcing de toda a operação da central de atendimento ao público

Necessidade da Empresa

Em 1997, a Sabesp abriu concorrência pública para a implantação de duas centrais de atendimento que deveriam utilizar o sistema de telefonia já existente, e integrar a solução ao sistema de atendimento de emergência (195).

Por que a Epssoft?

A Epssoft foi a empresa que apresentou a melhor proposta técnica para o desenvolvimento de um sistema que atendesse às necessidades apresentadas, aproveitando os recursos já instalados e os investimentos feitos anteriormente pela Sabesp.

O que foi feito

- Implantação do sincronismo de tela e Pop-up utilizando o sistema de telefonia já existente na Sabesp
- Desenvolvimento de soluções customizadas para integrar seus sistemas com equipamentos Siemens e Alcatel.
- No sistema Alcatel, Implantação do sincronismo completo com detecção do número do cliente (ANI).
- No sistema Siemens, implantação do mecanismo de binas.

Resultado

A evolução deste relacionamento levou a Sabesp à criação de uma central de atendimento telefônico unindo as duas operações (atendimento emergencial e atendimento comercial) e implementando novas funcionalidades. A relação Epssoft/Sabesp se consolidou e hoje está vigente o terceiro contrato entre as partes para a execução de inúmeras melhorias e criação de novos serviços.

Implantação de ferramentas de operação e gestão do serviço de atendimento ao cliente

Necessidade da Empresa

Criação de um sistema customizado de gerenciamento de chamadas e atendimento ao cliente. Não havia gestão de relacionamento com o consumidor.

Por que a Epssoft?

A Epssoft soube dimensionar a necessidade do cliente e seu potencial de investimento. Dessa forma, dividiu o projeto em etapas e executou cada uma à medida em que o sistema foi sendo adotado.

O que foi feito

- Realização de um estudo preliminar do atendimento feito até então para obtenção de parâmetros de comparação e performance do atendimento.
- Solicitação de atualização de Software e Hardware
- Implementação de uma URA para encaminhamento de chamadas
- Integração do SuperClide como ferramenta de gestão de atendimento
- Elaboração de relatórios analíticos
- Aproveitamento de ferramentas já utilizadas pelo cliente
- Integração com o Banco de Dados da Siciliano

Resultado

As evoluções que foram planejadas para serem executadas conforme as diferentes fases do projeto acontecessem estão em curso neste momento. O cliente não dispunha de nenhum recurso para a gerência de seu Call Center e com a instalação do projeto mínimo conseguiu-se uma base para a implantação de sistemas mais sofisticados.

Sul América

Integração e otimização de sistemas de comunicação com prestadores de serviço

Necessidade da Empresa

Diminuir os gastos com chamadas telefônicas e otimizar o envio de documentos fax. O envio deste tipo de documento era manual e feito pelas próprias operadoras de telemarketing, sem qualquer gerenciamento ou automação.

Por que a Epssoft?

A Epssoft propôs a Sul América reduzir seus gastos com chamadas telefônicas para o envio de fax, fazendo com que ela pagasse por performance. Além disso, se comprometeu a atender à exigência da seguradora de enviar um percentual mínimo da demanda de fax em até cinco minutos e o restante em, no máximo, vinte minutos.

O que foi feito

- Colocação de um servidor para captação das mensagens na rede da Sul América e enviada por uma linha privada via rádio para o servidor localizado na operadora de telefonia
- Parceria entre a Epssoft e uma empresa de telecomunicações para atender a Sul América

Sul América

- Implantação de sistema de roteamento de mensagens através da instalação de uma linha telefônica privada para a empresa de telecomunicações parceira
- Colocação de servidores para maior agilidade e back-up

Resultado

A otimização do sistema de envio de fax da Sul América reduziu os custos com telefonia da empresa em 50%, além de permitir que 92% de seu tráfego de documentos fax seja entregue. O novo sistema tem monitoração constante, possibilitando a elaboração de relatórios precisos e claros, que permitem aprimoramentos. A partir deste projeto, a Epssoft desenvolveu uma série de outros serviços, que vão desde a integração da comunicação com os prestadores de serviços até sistemas de autorização de internações médicas.