



VII CIERTEC

NOVAS PRÁTICAS E TECNOLOGIAS PARA UM FUTURO SUSTENTÁVEL
DO SETOR ELÉTRICO: QUALIDADE DE ENERGIA E GESTÃO COMERCIAL



Porto Alegre, Brasil – 21 a 23 de Novembro de 2011

POSTO AVANÇADO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR POR VIDEOCONFERÊNCIA

Tema III: GESTÃO COMERCIAL - comunicação com o cliente

Autor/es: CARLOS ALBERTO FRÓES LIMA (KNBS- autor responsável), LEONARDO DUARTE OLIVEIRA (Coelce), CARLOS EDUARDO FERREIRA SILVA (KNBS)

Empresa ou Entidade: KNBS & Coelce

DADOS DO AUTOR RESPONSÁVEL

Nome: Carlos Alberto Fróes Lima

Cargo: Diretor

Endereço: R Dr. Emílio Ribas, 174, cjto 92, Cambui – Campinas, SP – CEP 13025-140

Telefone: +55 19 3295 3314

Fax: +55 19 3253 4378

E-Mail: froes@knbs.com.br

PALAVRAS-CHAVE: Autoatendimento, Centro de atendimento avançado, Multimídia, Sistemas de atendimento ao cliente, Totem - Suporte físico para interatividade e relacionamento, Videoconferência

RESUMO

Baseia-se na introdução gradual de novas tecnologias e novas funções no atendimento a clientes, consistente com a inclusão digital da população e convergência de serviços. Permite, em conjunto com a central de atendimento da concessionária, homogeneidade, qualidade, agilidade, presteza no tratamento e atendimento diferenciado e completo aos clientes. Integra-se em um elemento de atendimento "totem" ou plataforma de relacionamento, que constitui o suporte físico para um ambiente integrado com videoconferência, no qual o consumidor tem interação direta com o atendente.

Sua estruturação passou por uma análise dos modelos de atendimento atuais, das novas diretrizes organizacionais e re-estudo dos processos de atendimento existentes, agregando-se os questionamentos e desafios de um novo paradigma para uma mudança

de comportamento do atendente frente ao cliente que busca apoio em suas dúvidas ou solicita serviços e da concessionária em seu compromisso de bem atender.

A concepção do atendimento via teleconferência foi desenvolvida de forma a complementar as soluções de relacionamento já existentes na concessionária. Não existe esta modalidade de atendimento no mercado de forma comercial, sendo totalmente inovadora esta abordagem.

Foram preservadas e ampliadas as opções de soluções de problemas dos consumidores e provida uma forma de interatividade e relacionamento mais coerente com as necessidades individuais.

Esta inovação permitiu a ampliação do compromisso da concessionária no respeito aos direitos do cidadão no uso dos serviços disponibilizados, de uma forma mais calorosa e próxima as suas necessidades. Permitiu-se ampliar a oferta de atendimentos realizados nos Postos de Atendimento,



VII CIERTEC

NOVAS PRÁTICAS E TECNOLOGIAS PARA UM FUTURO SUSTENTÁVEL DO SETOR ELÉTRICO: QUALIDADE DE ENERGIA E GESTÃO COMERCIAL



Porto Alegre, Brasil – 21 a 23 de Novembro de 2011

agilizando e criando a sensação de atendimento presencial ou autoatendimento assistido.

Uma possibilidade adicional de resultado deste novo re-lacionamento é a criação de Postos de Serviço virtuais, constituídos por terminais de relacionamento (totems), universalizando o acesso e a informação divulgada aos consumidores. Alguns destes pontos, como Associação de Moradores da comunidade de Maracanaú teve seu posto instalado e opera no atendimento a comunidade, diminuindo as distâncias e resolvendo problemas de comunicação, agilizando as solicitações de energia nova e fortalecendo o relacionamento.

Os grandes desafios encontrados foram a ampliação do conhecimento dos processos de atendimento, o seu questionamento na sua essência e efetividade, a agilidade de respostas e a interatividade operacional pelos atendentes. Estes desafios encontraram eco na preocupação constante da concessionária de reconhecer e atender seus consumidores.

INTRODUÇÃO

As concessionárias imbuídas de seu papel de inovação, e respeito aos seus clientes têm buscado incorporar novas tecnologias e agregar soluções tecnológicas para a realização de sua operação e prestação de serviços. Neste contexto, objetivos como o atendimento ao cliente, com estrutura de suporte e apoio ao dinamismo operacional e novas formas de comunicação mais satisfatórias do ponto de vista do cliente-consumidor tem suscitado novas soluções e oportunidades diferenciadas. A proposta de se estudar a implantação de soluções inovadoras levaram a uma pesquisa relativa ao atendimento semipresencial, através de videoconferência, consistente com a utilização desta tecnologia em outros contextos, com a inclusão digital da

população e com a convergência de serviços.

Pretendeu-se, assim, propiciar o atendimento virtual direto e objetivo ao consumidor, simulando atendimento presencial, utilizando a infra-estrutura existente da Central de teleatendimento (Call Center), através da implantação de terminais de acesso com facilidades de videoconferência.

Este processo pode ser ampliado com a criação de postos de serviços de atendimento em localidades estratégica e economicamente não viáveis.

No modelo da Resolução 414 da ANEEL [2] em seu artigo 178, amplia-se o atendimento presencial quanto às questões relativas à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica

“Além da estrutura mínima definida ... fica a critério de cada distribuidora a implantação de formas adicionais de atendimento, assim como expandir a estrutura de atendimento presencial. Os postos de atendimento presencial podem ser itinerantes, observada a disponibilidade horária definida no art. 180, assim como a regularidade e praxe de sua localização.”

Ampliam-se desta forma as possibilidades do atendimento direto promovendo a universalidade de acesso ao atendimento da concessionária. Questões de difícil resolução ou que demandem negociações específicas podem ser direcionadas para um atendimento especializado, no posto de serviço ou itinerante, através de vídeo atendimento, ampliando ações consultivas da concessionária e fortalecendo o atendimento presencial e o cliente.

Observe-se que, neste contexto, os Postos de Serviço considerados como centros multifuncionais poderão ser utilizados para disponibilizar e compartilhar



VII CIERTEC

NOVAS PRÁTICAS E TECNOLOGIAS PARA UM FUTURO SUSTENTÁVEL DO SETOR ELÉTRICO: QUALIDADE DE ENERGIA E GESTÃO COMERCIAL



Porto Alegre, Brasil – 21 a 23 de Novembro de 2011

ferramentas e serviços de utilidade pública aos cidadãos, representando uma atuação do setor energético consistente com os direcionamentos governamentais focados na transparência e no exercício da cidadania e reforçando, assim, ainda mais o papel atuante da concessionária.

A formatação deste novo desenvolvimento em Videoconferência e a adoção de novas funções de atendimento são uma evolução natural da forma de relacionamento entre concessionária e seu cliente. Isto deve garantir ainda mais à concessionária o reconhecimento como empresa preocupada com seus consumidores e aderente as novas tendências de mercado, bem com a qualidade de atendimento como foco operacional.

A estruturação feita passou por uma análise dos modelos de atendimento atuais, das novas diretrizes organizacionais e ao reestudo dos processos de atendimento existentes, em especial na concessionária Coelce. Buscaram-se soluções tecnológicas evolutivas ao suporte operacional vigente e agregando-se os desafios de um novo paradigma para uma mudança de comportamento do atendente frente ao cliente que busca apoio em suas dúvidas ou solicita serviços.

Atende, também, diretamente, o previsto no artigo 196 da resolução 414 [2], que estabelece que:

“toda solicitação de informação e serviço, reclamação, sugestão, denúncia ou entrada de documentos, podem ser protocolados em qualquer posto de atendimento, independente de onde se situe a unidade consumidora ou para onde seja solicitado o serviço em questão, dentro da área de concessão ou permissão de cada distribuidora.”

Seguiu-se um modelo de mudanças operativas, sendo aplicado diretamente em

postos de atendimento, antes de sua generalização para outros ambientes. Isto permitiu a integração e caracterização dos anseios dos clientes e dos atendentes, somando-se as orientações de atendimento da concessionária. Também foram testadas condições técnicas e tecnologias para uma solução mais adequada operacionalmente.

Os resultados são vistos nas reações de surpresa positiva dos consumidores, na eficiência e interatividade promovidas.

MOTIVAÇÕES (ÂMBITO NACIONAL)

Um conjunto de situações e iniciativas vem evidenciando a oportunidade para a introdução de terminais com acesso a Internet (totens) e serviços de videoconferência em ambientes públicos. O mercado tem-se mostrado consistente, proliferando as soluções de terminais de auto-atendimento em bancos, postos judiciários, postos de serviços públicos, bem como terminais de acesso a informação local ou a Internet, em livrarias, shoppings, cinemas, cafés, etc.

De outra parte, ao contrário de algumas ações pseudo-modernizantes do final do século passado, a população apontou claramente (em audiências públicas ou através do enorme volume de processos originados) sua preferência pelo atendimento presencial em Postos de Serviços Públicos, ao invés da impessoalidade do atendimento telefônico fornecido pelos Call Centers e as Agências reguladoras e o Procon consolidaram estas tendências em regulamentações.

Este fato tem demandado diversas iniciativas governamentais de difusão da Internet, gerando também a necessidade de testar limites para o auto-atendimento e de criar novas alternativas ao atendimento pessoal. Neste caminho, o vídeo atendimento permite ampliar a oferta de



VII CIERTEC

NOVAS PRÁTICAS E TECNOLOGIAS PARA UM FUTURO SUSTENTÁVEL DO SETOR ELÉTRICO: QUALIDADE DE ENERGIA E GESTÃO COMERCIAL



Porto Alegre, Brasil – 21 a 23 de Novembro de 2011

atendimentos realizados nos Postos de Atendimento presenciais já existentes, otimizando e criando a sensação de atendimento presencial ou auto-atendimento assistido.

No interior, em municípios sem Postos de Atendimento ou com usuários de idade ou de menor grau de alfabetização, um atendimento “olho no olho” é preferido e reflete a cultura local. Neste caso permite-se construir um ambiente de relacionamentos à distância e integrar esta população não atendida plenamente em suas expectativas de respostas, devido ao distanciamento no atendimento telefônico, meio único de atendimento disponível em alguns casos, momentos ou algumas operações diferenciadas.

Esta solução pressupõe um compromisso em agregar relacionamento efetivo à necessidade de comunicação dos clientes. Assim, um compartilhamento da banda internet de atendimento, em um centro comunitário ou local de instalação do posto virtual, pode também significar o compromisso social da concessionária e agregar valor a sua responsabilidade empresarial.

MOTIVAÇÕES (NA COELCE)

A COELCE vem desenvolvendo uma série de ações e se posicionando como uma empresa cada vez mais próxima do cliente, incrementando a qualidade de seu atendimento ao cliente e fomentando atitudes, obtendo resultados relevantes e comprovados em seu relacionamento final. Neste espaço de atuação e dinamismo da concessionária na busca por qualidade e proximidade com o cliente, inclui-se o desenvolvimento dos totens multifuncionais que são utilizados para disponibilizar e compartilhar ferramentas e serviços de utilidade pública aos cidadãos,

contemplando também o fornecimento de informação para apoio e conhecimento do consumidor.

Buscou-se uma solução para um elemento de atendimento, ou espaço de atendimento físico, integrado em um “totem” (suporte físico para um terminal de vídeo-conferência), onde o consumidor tem a interação direta com o atendente, via imagens e pode receber informações sobre as suas dúvidas e respostas às suas questões sobre a prestação do serviço da Concessionária. Pode também, com este apoio direto, gerar solicitações de serviços e registrar reclamações, críticas e elogios ao serviço prestado.

Em particular, no que se refere ao projeto de Atendimento por Videoconferência, o objetivo, além de permitir o atendimento semipresencial ao cliente, com a interação adequada para a solução de problemas/solicitação de serviços e manutenção, visa também compor um vetor adicional na resposta as resoluções normativas.

METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO

Neste projeto, os requisitos tecnológicos foram considerados, bem como os requisitos de adaptação da solução a estrutura operacional da concessionária.

Muitos testes foram efetuados em tecnologias e equipamentos multimídias disponíveis de mercado, buscando aderência a padrões operacionais existentes. Este cuidado visou permitir a sustentabilidade futura da solução e a troca/reposição facilitada de elementos físicos componentes, como câmeras de vídeo, microfones, caixas de som e equipamentos auxiliares de suporte a operação como scanners e impressoras. O controle remoto de recursos, compartilhamento de informações entre sistemas

diferentes em ambientes de execução diferentes também foram grandes desafios técnicos enfrentados. As questões relacionadas com vandalismo, manutenção operativa e suporte técnico também foram bastante exercitadas na elaboração dos requisitos técnicos para o totem.

Desta forma, a concepção da solução pontuou como fatores preponderantes na sua implantação e sucesso:

- Consistência de procedimentos e transparência em relação aos procedimentos similares de atendimento realizados pela concessionária como o atendimento de serviços presenciais nas lojas e via ligação telefônica e/o chat;
- Adaptação da mídia aos scripts de prestação do serviço, e
- Valor adicionado em relação aos serviços similares já prestados.

Foi formada uma equipe multidisciplinar de desenvolvimento para o reconhecimento operacional existente e o levantamento dos procedimentos de serviços e atendimento prestados pelos atendentes presenciais e telefônico/chat, incluindo o histórico de reclamações/ações efetuadas.

Foi então possível estabelecer e validar os requisitos funcionais provenientes das necessidades de comunicação com os usuários, da navegação em telas em comparação aos processos e procedimentos estabelecidos pela Concessionária e de novos scripts e ergonomia dos equipamentos, tanto para o cliente/consumidor como para o atendente, bem como normas de comunicação estabelecidas pela agência ANATEL [3].

A Figura 1 representa o cenário do Posto Avançado de Atendimento ao Consumidor por Videoconferência.

Observa-se que o sistema é composto pelos seguintes elementos físicos:

- Terminal multimídia (câmera,

microfone, caixas de som, impressora, monitor, teclado e mouse) de auto-atendimento;

- Rede de telecomunicações fornecendo suporte a Internet banda larga;
- Call center com webcam e microfone nas posições de atendimento (PA);
- PA de videoatendimento com acesso aos sistemas de atendimento usuais da concessionária.

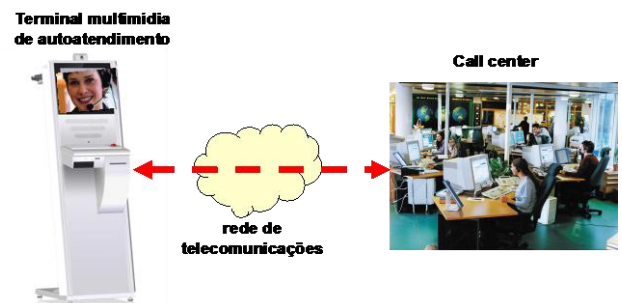


Figura 1. Interconectividade do Terminal de Videoconferência

SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

Existe uma diversidade de soluções que atendem as possibilidades, situações e configurações delineando um conjunto de requisitos mínimos:

- Propiciar o atendimento objetivo ao consumidor pela Central de teleatendimento, através da implantação de terminais de acesso com facilidades de videoconferência, permitindo uma comunicação mais direta, eficaz e “olho no olho”;
- Oferecer atendimento a usuários que não residem ou não circulam em local próximo a um Posto de Serviço;
- Desenvolver um elemento de atendimento, ou espaço de atendimento físico, integrado em um “totem” (suporte físico para um terminal de videoconferência), onde o cliente tenha a interação direta com o atendente, via imagens e pode receber informações sobre

as suas dúvidas e respostas às suas questões sobre a prestação do serviço da Concessionária. Poderá com este apoio direto, gerar solicitações de serviços, registrar reclamações, críticas e elogios ao serviço prestado;

- Exercitar a prestação de serviços de utilidade pública aos cidadãos, promovendo a universalidade de acesso ao atendimento, com agilidade e promovendo uma interação mais direta que aquela através de atendimento telefônico;
- Permitir, também, através do terminal de atendimento, sanar dúvidas básicas, por exemplo, sobre os direitos do consumidor, do conteúdo da conta, do entendimento de produtos e serviços, facilitar e promover o registro de informações ou solicitações dos consumidores através do registro escrito, além da interação direta com o atendente. Foram considerados como base os scripts existentes de atendimento da concessionária, ampliados para o atendimento diferenciado. Como exemplo, foram utilizados os procedimentos descritos em [4], [5], [6] e [7];
- Criar um espaço de verificação de dúvidas mais freqüentes para a população de cidades distantes, como um ponto de acesso de fácil uso e navegação;
- Criar a cultura de auto-atendimento, monitorada e apoiada, ampliando a questão de cidadania e espaço público;
- Permitir uma interação efetiva da concessionária e realizar atendimentos mais complexos como os de negociação através de atendentes especializados e com capacitação diferenciada.

Desta forma foram caracterizados os aspectos chave no desenho da solução tecnológica para o terminal multimídia de auto-atendimento: de teclado conforme padrão ABNT-II, dispositivo do tipo mouse ou *trackball* que permita ao usuário

movimentar o cursor na tela e selecionar o conteúdo apresentado e interagir via chat, bem como impressora, webcam e caixas de som e microfone embutidos. O uso de scanner e impressora foi considerado também de relevância para o atendimento efetivo e completo a distância, garantindo a interação completa com o cliente.

O terminal multimídia de auto-atendimento utiliza para acesso ao Call Center serviço licenciado pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) na região quer apresente garantias de banda de transmissão, necessária para a qualidade de imagem e comunicação olho no olho pretendida.

A escolha será feita para cada instalação com base em custos e em requisitos técnicos dos serviços ofertados pelas prestadoras, e negociadas caso a caso, descritos em [8] e [9]. Não existe dependência física da solução com o meio de transporte da comunicação na solução adotada.

A Figura 3 apresenta o cenário onde se aluga o serviço de linhas privativas entre os Postos Avançados de Atendimento ao Consumidor por Videoconferência e o Call Center, permitindo inclusive o acesso ao serviço de Internet para as localidades atendidas.

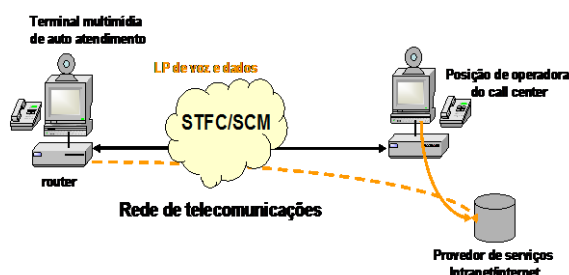


Figura 2. Rede de telecomunicações formada com LPs

Existe uma gama de soluções tecnológicas atualmente, associadas ao ambiente de telecomunicações, permitindo a configuração de redes virtuais privativas,

incluindo grupos de posições de operadora e grupos de terminais de auto-atendimento. Esta possibilidade garante a integridade e segurança de acesso e transações nos postos de atendimento e operação do sistema (Call Center). Existem padrões e protocolos de comunicação empregados, que foram selecionados por sua aderência aos protocolos de redes baseados em IP (H.323 ou similar conforme Figura 4, também descritos nas Referências [10], [11], [12], e [13]).

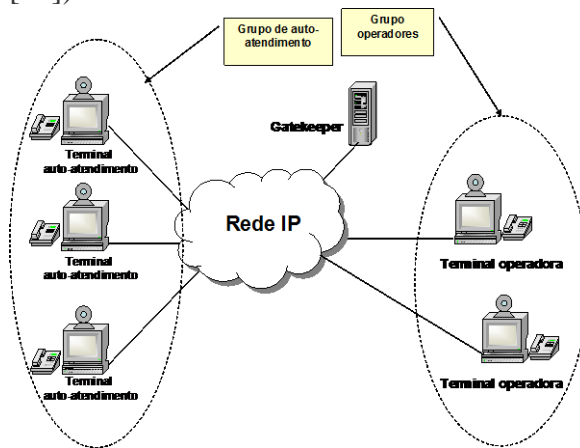


Figura 4. Estrutura de comunicação

Buscou-se organizar e potencializar as diversas possibilidades tecnológicas em multimídia disponíveis de mercado, assim como a aderência a padrões operacionais existentes. O controle remoto de recursos, compartilhamento de informações entre sistemas diferentes em ambientes de execução diferentes também foram grandes desafios técnicos vencedores.

O perfeito entendimento operacional existente e os procedimentos de serviços e atendimento prestados pelos atendentes presenciais e telefônico/chat demandaram à equipe multidisciplinar de desenvolvimento, reuniões e entrevistas para determinar os requisitos funcionais, incluindo o histórico de reclamações/ações efetuadas, em diversas empresas que realizam tele-atendimento.

Considerando as questões operacionais a

solução buscou atender a 2 linhas de facilidades:

- Criar um atendimento diferenciado onde exista um comprometimento visual do atendente com o cliente (fornecendo web cam + áudio);
- Permitir a interação completa com o cliente de forma semipresencial (fornecendo scanner + impressora = terminal de troca de documentos).

A concepção lógica-operacional

Para atender as funcionalidades foi necessário distinguir tipos de usuários distintos do sistema,.

- Clientes;
- Comunicação;
- Atendentes;
- Supervisores de atendimento e Call Center.

a) **Terminais de vídeo-atendimento (Clientes):** integra-se em um elemento de atendimento "totem" ou plataforma de auto-atendimento, que constitui o suporte físico para um ambiente integrado com videoconferência, no qual o cliente tem interação direta com o atendente. O cliente pede a comunicação com o atendente, pode verbalizar sua solicitação, pode apresentar documentos e transferir cópia de documentos ao atendente, pode receber documentos enviados pelo atendente, pode registrar sua opinião a respeito da empresa, do atendimento ou do atendente durante a sessão.

O terminal operacional deve possuir uma estrutura moderna, versátil, combinando: tela sensível ao toque ou normal; impressora térmica, laser ou inkjet; scanner; câmera e microfone direcional; teclado e mouse (opcionais); no break; internet ou linha dedicada de comunicação.

Na sua interação operacional permite:

- Videoconferência com envio e

recebimento de documentos;

- Chat e Auto-atendimento (opcionais, integrando-se as funcionalidades e ao sistema de auto-atendimento já existente da empresa);
- Apresentação de mídias e institucional entre atendimentos (incluindo vídeos de entretenimento para momentos de espera de atendimento).

A Figura 5 apresenta dois tipos de terminais de atendimento implantados no projeto.



Figura 5 – Terminais de vídeo-atendimento (primeiro e segundo modelos instalados em 2008 e 2009)

b) **Comunicação:** estabelecida entre o terminal multimídia de auto-atendimento e o Call Center permite a transmissão e recepção simultânea de voz, sinais de vídeo e dados. Em postos avançados, para se compartilhar a banda de vídeo-atendimento com a oferta de acesso internet para a população em um espaço possível de inclusão digital, a banda a ser disponibilizada deve contemplar o uso e a quantidade de terminais a serem disponibilizados no local.

Considerando o necessário controle das conferências realizadas o som é gravado para posterior possível uso. Esta função, implementada do lado do Call Center, em um servidor e armazenada como resultado do atendimento concluído. Considerando o

volume de dados em arquivos/minuto por conferência, resultante de imagens, estas não são armazenadas/ gravadas como resultado deste processo.

c) **Atendente:** responde a solicitação de conexão feita, interage com o cliente, solicitando ou enviando documentos pelo scanner ou impressora.

A posição de atendimento, conforme ilustração de ergonomia apresentada da Figura 6:

- Convive na mesma máquina do sistema de apoio ao atendimento e com o sistema legado de Call Center, scripts e soluções da concessionária;
- Integração com sistema de atendimento existente (opcional), permitindo ser incluído, participar ou cooperar com sistemas legados ou pré-existentes;
- Monitor dedicado para atendimento de videoconferência (recomendado), criando-se um ambiente ágil e ergonômico para o atendimento;
- Funções de interação de atendimento (cópia de telas de sistema operativo para o cliente (totem), impressão de documentos para o cliente (totem), scanner de documentos (totem), chat, som e imagem);
- Gravação de documentos remota (servidor) – máquina de atendimento registra eventos;
- Controle de pausas e atividade;
- Incorporação de rotinas de pesquisa de satisfação no atendimento.

d) **Supervisor do Call Center ou do Serviço:** foi projetada para ser acionada via WEB por um supervisor de atendimento, profissional reconhecido no Call Center. Para isto foi projetado um portal de acesso, incorporado a solução de atendimento e centralizado de armazenamento de documentos trocados, arquivos de gravação

dos atendimentos realizados e repositório do banco de dados que organiza a operação realizada.

O Supervisor pode monitorar o andamento da fila, pode acompanhar o desempenho do atendente ou a quantidade de ativos no sistema, obter relatórios e estatísticas de atendimento.



Figura 6– Posição de vídeo-atendimento apresentando monitor de videoatendimento e sistema CRM

Funcionalidades necessárias no Vídeo Call Center

Considerando o atendimento as funcionalidades existentes de atendimento por um Call Center, algumas funções e indicadores foram estabelecidos, como:

- Controle de filas de atendimento;
- Controle de terminais de atendimento ativos;
- Controle de horário de disponibilidade de atendimento;
- Controle de atividades de atendentes;
- Controle de inatividades de atendentes;
- Interação com sistemas legados de atendimento;
- Disponibilidade de transferir imagens de sistemas legados;
- Disponibilidades de impressão de documentos nos ATM;
- Disponibilidade de receber documentos escaneados e armazená-los;
- Gravação de som de atendimento
- Supervisão via web de atendimentos;

- Relatórios gerenciais;
- Pesquisas de satisfação e de atendimento incorporadas.

Algumas funções são opcionais, como o chat e troca de mensagens com o cliente e devido a necessidade do uso de teclado e possivelmente de mouse, não foram incorporadas para o atendimento pela concessionária. Pensa-se futuramente no potencial desta solução para atendimento aos portadores de deficiência auditiva.

INDICADORES E PROCEDIMENTOS

Foram definidos procedimentos automáticos para o acompanhamento dos atendimentos, ampliando assim, as garantias de seus resultados e permitindo decisões estratégicas de posicionamento tanto técnicas quanto operacionais:

- a. Gerência de Falhas/Operação:** as ocorrências operacionais controláveis do ponto de vista software serão armazenadas em arquivo log, permitindo sua análise posterior;
- b. Qualidade no Posto de Atendimento:** finalizado o atendimento, é sugerido ao cliente que responda questionário sobre o atendimento e potencial da função disponibilizada;
- c. Qualidade no Call Center:** questionário do atendente para validar o atendimento; é também feita gravação automática da chamada para segurança e auditoria de atendimento;
- d. Relatórios Estatísticos e de auditoria do atendimento:** foram disponibilizados relatórios de complementação da visão do atendimento, contemplando:
 - Bilhetagem: duração das chamadas e número de chamadas bem sucedidas em um intervalo de tempo pré-estabelecido,
 - Uso de Recursos: uso de banda nas conexões, tamanho dos arquivos.



VII CIERTEC

NOVAS PRÁTICAS E TECNOLOGIAS PARA UM FUTURO SUSTENTÁVEL DO SETOR ELÉTRICO: QUALIDADE DE ENERGIA E GESTÃO COMERCIAL



Porto Alegre, Brasil – 21 a 23 de Novembro de 2011

CONCLUSÕES

A concepção do atendimento via teleconferência foi desenvolvida de forma a complementar as soluções de auto-atendimento já existentes na concessionária. Assim, foram preservadas e ampliadas as opções de soluções de problemas dos consumidores e provida uma forma de interatividade e relacionamento mais coerente com as necessidades individuais.

Esta inovação permitiu a ampliação do compromisso da concessionária no respeito aos direitos do cidadão no uso dos serviços disponibilizados, de uma forma mais calorosa e próxima as suas necessidades. Permitiu-se ampliar a oferta de atendimentos realizados nos Postos de Atendimento, otimizando e criando a sensação de atendimento presencial ou auto-atendimento assistido.

Uma possibilidade adicional de resultado deste novo relacionamento é a criação de Postos de Serviço virtuais, constituídos por terminais de auto-atendimento, localizados em Shoppings, Supermercados, e estabelecimentos públicos ligados às Prefeituras ou Governos Estaduais, universalizando o acesso e a informação divulgada aos consumidores. Alguns destes pontos, como Associação de Moradores da comunidade de Maracanaú teve seu Posto de Atendimento Coelce Fácil (nome institucional estabelecido pela área de relacionamento da Coelce) instalado e opera no atendimento a comunidade, diminuindo as distâncias e resolvendo problemas de comunicação, otimizando as solicitações de energia nova e fortalecendo o relacionamento.

Os grandes desafios encontrados foram a ampliação do conhecimento dos processos de atendimento, o seu questionamento na

sua essência e efetividade, a agilidade de respostas e a interatividade operacional pelos atendentes. Estes desafios encontraram eco na preocupação constante da concessionária de reconhecer e atender seus consumidores.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] ANEEL - Resolução Normativa Nº 456, de 29/11/2000
- [2] ANEEL - Resolução Normativa Nº 414, de 9/9/2010
- [3] Resolução 476 da ANATEL de 02/08/1997 – Norma para certificação e homologação de Terminal de Acesso Público
- [4] Procedimento Comercial: Conduta do executivo de atendimento – PCO 01/2001 – Rev 4
- [5] Procedimento Comercial: Atendimento a pedido de ligação nova em baixa tensão com ou sem rede de distribuição – PCO 04/2001 – Rev 11
- [6] Procedimento Comercial: Atender pedido de fornecimento com troca de titularidade – PCO 03/2001 – Rev 10
- [7] Procedimento Comercial: Parcelamento de dívida de clientes do grupo b– PCO 06/2007 – Rev 14
- [8] ITU-T Recommendation H.323 Packet based multimedia communications systems
- [9] ITU-T Recommendation H.248.1 Gateway control protocol version 3
- [10] IETF RFC 2705 Media Gateway Control Protocol
- [11] IETF RFC 3261 Session Initiation Protocol
- [12] GOMES, Fábio L. S. Videoconferência: Sistemas e Aplicações. Ed. Visual Books. 2003
- [13] TAROUCO, Liane M. R.; et al - Videoconferência. RNP/GT de Aplicações Educacionais em Rede. Outubro 2003