



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA
ALEXANDRE DOS SANTOS VILANOVA

FOP2:
PROBLEMAS E DESAFIOS:

Palhoça
2018

Alexandre dos Santos Vilanova

**FOP2:
PROBLEMAS E DESAFIOS**

Relatório apresentado ao Curso **Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação**, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial à aprovação na unidade de aprendizagem de Estudo de Caso.

Orientador: Nilce Miranda Ayres

Palhoça
2018

Alexandre dos Santos Vilanova

FOP2:
PROBLEMAS E DESAFIOS:

Este trabalho de pesquisa na modalidade de Estudo de Caso foi julgado adequado à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação e aprovado, em sua forma final, pelo Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação, da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Palhoça, _28_ de _Junho_____ de _2018.

Prof. e orientador Nilce Miranda Ayres, TGTI
Universidade do Sul de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer em primeiro lugar a família que me suportou tempos de dias e noites em claro.

Todos os sacrifícios de noites em que passávamos em claro fazendo o trabalho, recebendo café para repor as energias.

Festas que foram deixados de lado para, enfim ter o objetivo maior e uma conquista de muitas que virão.

RESUMO

Esse estudo de caso visa apresentar uma forma de casos atuais sobre a utilização da ferramenta FOP2 como controle de atendimento em ambientes de televendas, mostrando na prática a melhoria do setor de atendimento e consecutivamente refletindo na satisfação do cliente e redução custos.

Para atingir seu propósito esse trabalho recorre no método descritivo, partindo de uma análise superficial onde a empresa de nome confidencial não possuía dados e estatísticas.

A maioria dos problemas foram com os vendedores, onde apresentavam muita resistência devido já se acostumarem com as técnicas utilizadas e sem controle no atendimento.

Palavras-chave: Redução de Custos. Televendas. Ambiente de Atendimento.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 TEMA	6
3 OBJETIVOS	7
3.1 OBJETIVO GERAL	7
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	7
4.1 CAMPO DE ESTUDO	7
4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	7
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA	8
5.1 ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO	8
5.2 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA	9
6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	10
6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA	17
6.2 RESULTADOS ESPERADOS	18
6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA	19
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
REFERÊNCIAS	20

1 INTRODUÇÃO

Para criar um projeto de atendimento apropriado e importante conhecer todos os detalhes e minúcias sobre a tecnologia, esse estudo de caso mostra os problemas e desafios em voz sobre controle de chamadas e as tentativas para a melhoria das mesmas. Nesse estudo de caso mostrarei a instalação do FOP2 para controle de chamadas e estatísticas de atendimento.

Com a coleta das informações com o CIO, diretoria e usuários chaves e identificamos a forma e ferramenta para chegar em tais estatísticas de atendimento, mostrando no final as alternativas e formas de segmentar o atendimento e quantidade de usuários necessário para cada turno.

2 TEMA

Vivemos na sociedade da informação, cada vez as redes de computadores se tornam mais convergentes e a informação cada vez mais rápido a absorção, mediante a esses fatores o VOIP veio de encontro com as melhorias de redes, mas como implantar? Através dos meios e métodos da tecnologia, em uma rede inadequada transformamos e mostramos como essa mudança gera retorno para um organização.

Podemos notabilizar que o conhecimento bem administrado como força de produção se transforma em um ativo nas organizações assim como importante fonte de riqueza. Também podemos evidenciar que qualquer organização necessita, cria, desenvolve e consome tecnologia e serviços de TI baseados na informação.

A abordagem do tema desse estudo de caso espera ressaltar a importância dos conteúdos relacionados ao VOIP e ao gerir conhecimento em relação a área de TI destacando a importante e difícil missão de desenvolver e administrar as competências e habilidades necessárias para sustentar estes ambientes tecnológicos na rotina diária dessas organizações.

De encontro a isso surgiu o FOP2 elaborado por Nicolás Godiño que após a instalação do Asterisk (ferramenta open source de solução PABX) não existia ferramentas para estatísticas e relatórios de chamadas.

A motivação para apresentar esse estudo surgiu de encontro a várias solicitações de cliente, onde implantavam o asterisk puro e não conseguiam gerir as informações, então pesquisando a ferramenta FOP2 encontrei algo em desenvolvimento, ao qual aprimoramos de acordo com o cliente.

O maior problema foi no decorrer do estudo a resistência ao novo dos vendedores.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Analisar as etapas e os processos de integração do FOP2 em uma empresa onde não possuía conhecimento e prática sobre o assunto, transformando um atendimento descentralizado em economia um atendimento com relatórios e estatísticas de atendimento.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Em relação ao tema proposto neste estudo abordaremos os seguintes objetivos específicos descritos abaixo:

Novo modelo de atendimento com estatísticas e melhor tratamento das chamadas;

Direcionamento do cliente através de opções de URA realizando gestão das chamadas;

Maior interação do cliente, sem necessidade de atendimento humano;

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 CAMPO DE ESTUDO

O estudo de caso baseia-se em um formato exploratório, onde a empresa é uma multinacional de revenda de peças e câmaras frigoríficas com matriz em Porto Alegre, onde a população da pesquisa é composta pelo CIO (proprietário da empresa) e pela diretoria. A amostragem é de suposições, pois o mesmo não possui dados concretos e a forma de abordagem passa pelo campo de vendas e diretamente com o CIO propondo as melhorias orientadas através de relatórios obtidos de forma artesanal.

4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os instrumentos de coleta de dados adotados neste trabalho são descritos no quadro a seguir:

Instrumento de coleta de dados	Universo pesquisado	Finalidade
Entrevista	Gerente de TI e coordenadores de vendas/vendedores	Identificar os desafios e o que o cliente espera do projeto
Observação	Levantamento dos dados com usuários chaves implementação de fluxo do atendimento	Analisar e identificar os itens verificados
Documentos	Livro Soluções de redes, TIL V3, Planejamento e políticas de TI	Busca de soluções e referencias teóricas

Fonte: VILANOVA, ALEXANDRE (2018)

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

5.1 ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO

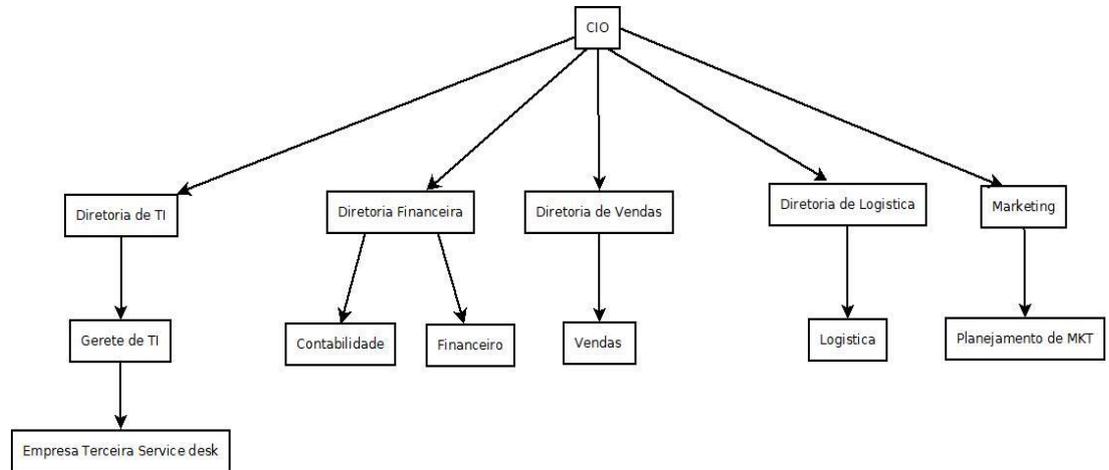
A empresa estudada é uma multinacional brasileira com Matriz em Porto Alegre e com mais de 40 filiais no Brasil e 3 filiais nos EUA, sendo o grande foco na venda de peças e câmaras frigoríficas com televendas exclusivamente receptivo.

Ela apresenta uma característica, mesmo sendo de grande porte com cerca de 5 mil funcionários é famílias, onde o CIO esteve presente do início ao fim do projeto testando e mostrando as características da forma de trabalho dos vendedores impondo no sistema de atendimento.

Toda e qualquer decisão era com o CIO que reportávamos e a decisão era exclusiva dele, mesmo com opiniões contrárias do grupo que estava presente no projeto.

Sua missão é ser a maior distribuidora de peças sulamericana até 2020.

A estrutura organizacional da empresa, com cerca de 5000 funcionários sendo gerido pelo CIO.



A estrutura de TI é bem enxuta com todo o service desk terceiro e sendo gerido por um único gerente de TI, ao qual participou e foi o ponto focal do projeto

5.2 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

No estudo de caso observei que a forma em que a rede estava distribuída apresentava muitas falhas, onde não existia rede voip e todas chamadas saiam pela rede da operadora gerando um custo enorme para o cliente e o fato do cliente possuir várias centrais de atendimento fazendo com que o controle de voz seja descentralizado com várias centrais PBX.

Primeira etapa foi o desenho do novo fluxo com uma URA de atendimento e aplicação do controle de chamadas, outro problema observado foi a dificuldade dos usuário em visualizar e entender a nova tecnologia implantada

Após receber os dados da forma quase sem dados que a empresa possui com o suporte certo e o apoio que possuímos no em todo o projeto de estudo de caso, aos poucos as equipes de vendas começaram a perceber que as mudanças estão correndo para o melhor

solução de vendas, onde conforme informação de um deles a maior resistência as estatísticas era o motivo da interatividade do sistema diminuir o quadro de vendedores.

A maior falha é a diferença das opiniões dos gerentes com o CIO, onde sempre após o diálogo é acatado a opinião do CIO.

Além dessas divergências de opiniões existem outros pontos preocupantes como:

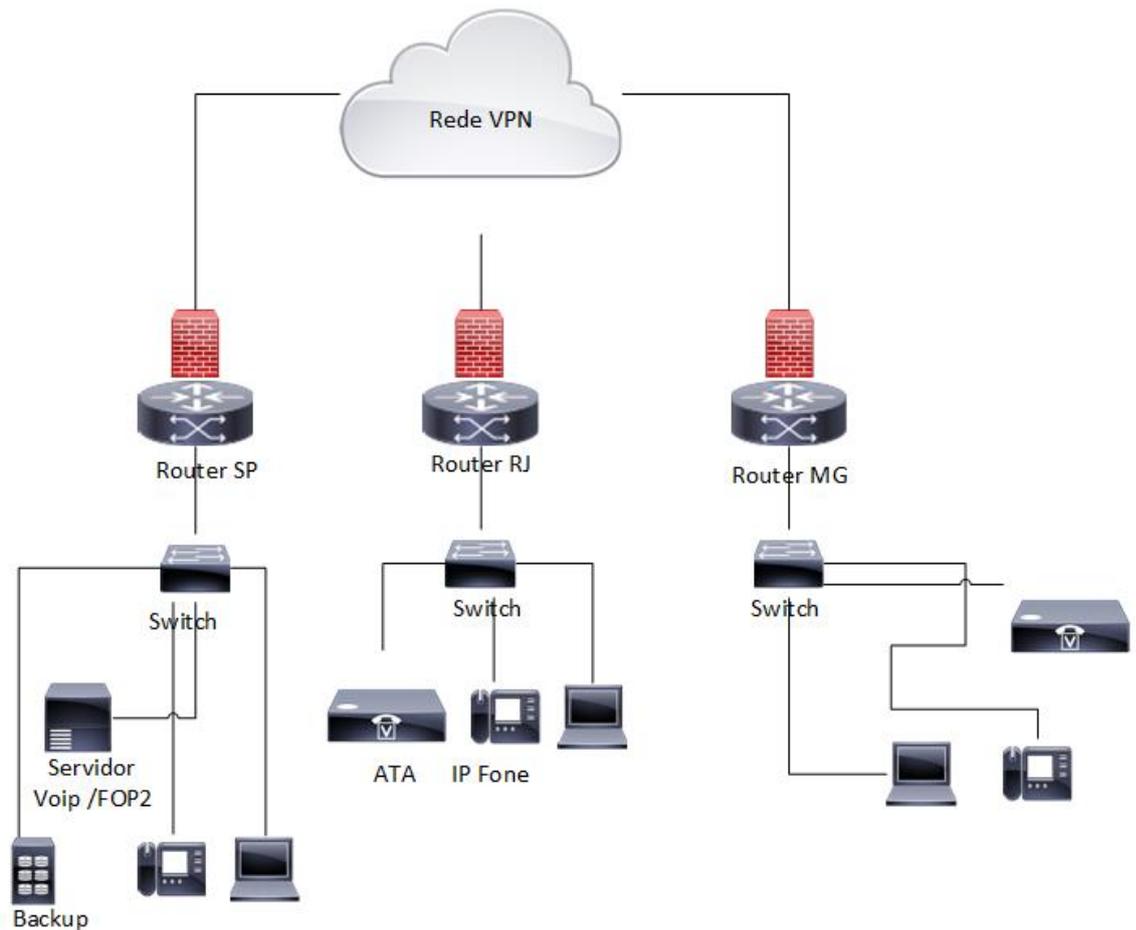
- Não existe estratégia do negócio;
- As equipes que vão utilizar a ferramenta são muito reativas;

Apesar dos pontos falhos existem muitos pontos positivos:

- Apoio da Diretoria e CIO;
- A TI se preocupa com o negócio e a forma de atendimento;
- Interação e investimento no que for preciso para a ferramenta funcionar;

6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

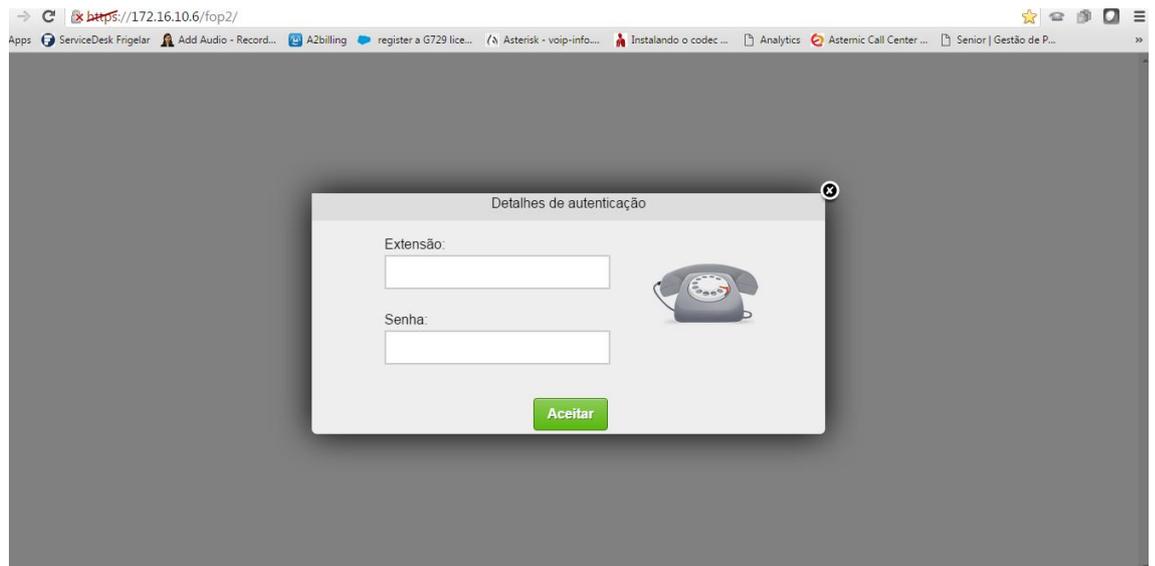
A partir do cenário observado realizamos a alteração da rede de dados com as filiais fechando o protocolo BGP (*BGP é o protocolo usado para troca de informações sobre roteamento da internet e ele é usado por ISP's (Internet Service Providers) entre elas e reestruturação do atendimento.*



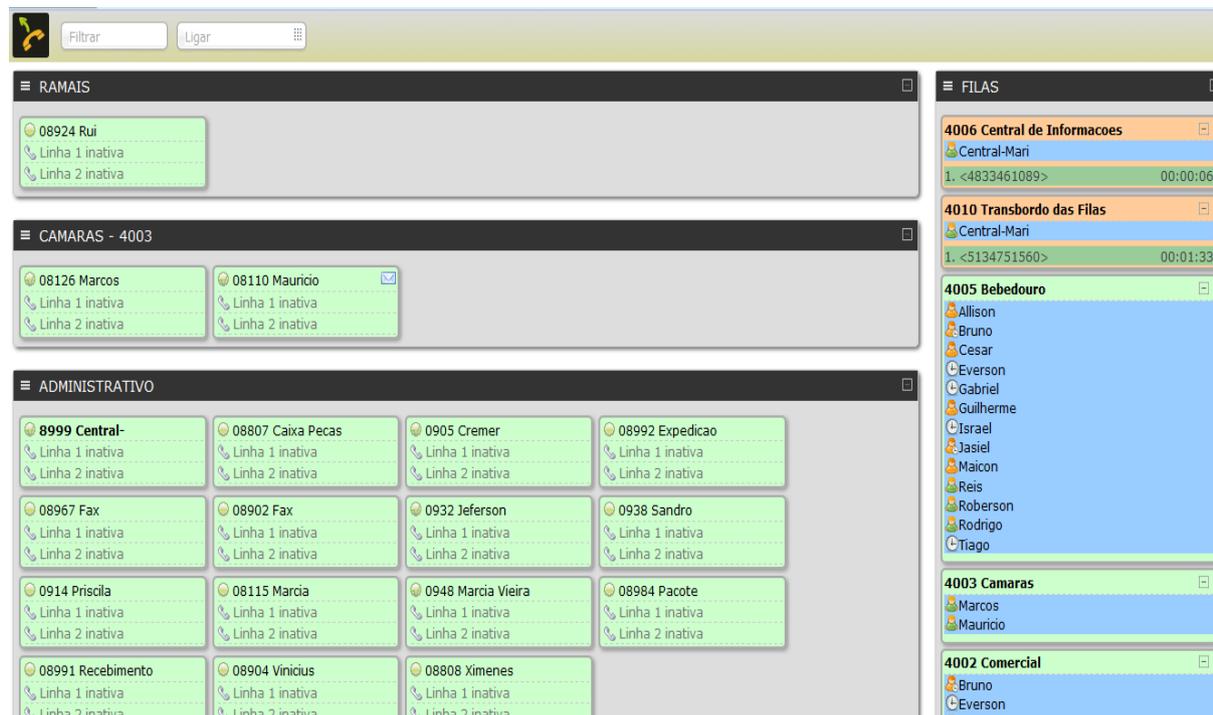
A figura acima mostra como ficou com o novo desenho da estrutura de redes para a implementação da nova solução de relatórios de atendimento, onde foi substituído os “velhos” PBX analógicos por um único servidor asterisk para o atendimento.

Com as redes se conectando através de VPN’s iniciamos o projeto de estudo de caso com a instalação do FOP2 (solução de controle de chamadas) disponível no link <https://www.fop2.com/download.php>.

Iniciamos a instalação do FOP2:

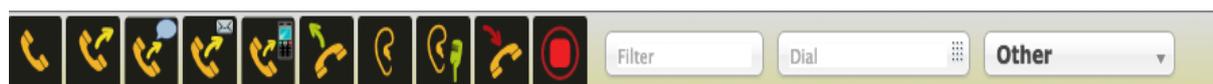


Após o login bem-sucedido, você será apresentado com a janela do painel



Há uma barra de ferramentas que é sempre visível na parte superior

Barra de Ferramentas



A partir daqui você vai executar a maioria das ações que podem ser feitas com

FOP2.

A barra de ação

A barra de ação consiste em uma fileira de botões que representam as ações a serem tomadas para chamadas ativas. Dependendo das permissões que o usuário tem os botões serão exibidos ou não. Para esta ação, você precisa primeiro selecionar o destino. Após executar o botão muda a cor para azul

As ações possíveis são:

Discar:



Quando clicado ele vai originar uma chamada para o botão selecionado anteriormente na lista de extensão.

Transferência cega:



Quando clicado ele irá iniciar uma transferência de chamada para o botão selecionado anteriormente na lista de extensão.

Transferência supervisionada:



Quando clicado ele irá iniciar uma transferência supervisionada chamada para o botão selecionado anteriormente na lista de extensão, ou o número digitado na caixa de marcação se houver.

Transferência para Celular:



Quando clicado ele irá iniciar uma transferência com o número externo definido na configuração do botão.

Transferência para o correio de voz:



Quando clicado ele irá iniciar uma transferência para o ramal de correio de voz, tal como definido no plano de discagem e configurado no arquivo de configuração botão com o parâmetro voicemail.

Capturar (puxar)



Quando clicado ele vai pegar o canal de tocar no botão selecionado anteriormente.

Ouça – Espião



Quando clicado ele irá iniciar uma chamada de espionagem sessão. Ele primeiro tocar o seu telefone e quando você pega ele vai começar a espionagem no botão selecionado anteriormente.

Sussurro(espião):



Quando clicado ele vai começar uma sessão de espionagem chamada com sussurro habilitado. Ele primeiro tocar o seu telefone e quando você pega ele vai começar a espionagem no botão selecionado anteriormente. Você pode então falar com o ramal de destino sem a outra parte para ouvi-lo.

Desligar:



Quando clicado ele irá suspender a 1ª chamada ativa no botão alvo.

Gravação/Registro:



Quando clicado ele irá iniciar ou parar a gravação no botão alvo. Uma chamada que está a ser gravado será assinalado com um ícone de record.

Caixa Filtro



Esse campo ao digitar na caixa de entrada irá filtrar qualquer botão que é etiqueta não corresponde ao que você digita lá. Se você tem um painel com uma centena de botões e se você quiser ver o estado de "Joao", basta digitá-lo na caixa de entrada e a exibição irá filtrar todos os botões, exceto para os que contém João em seu rótulo.

Caixa Chamada



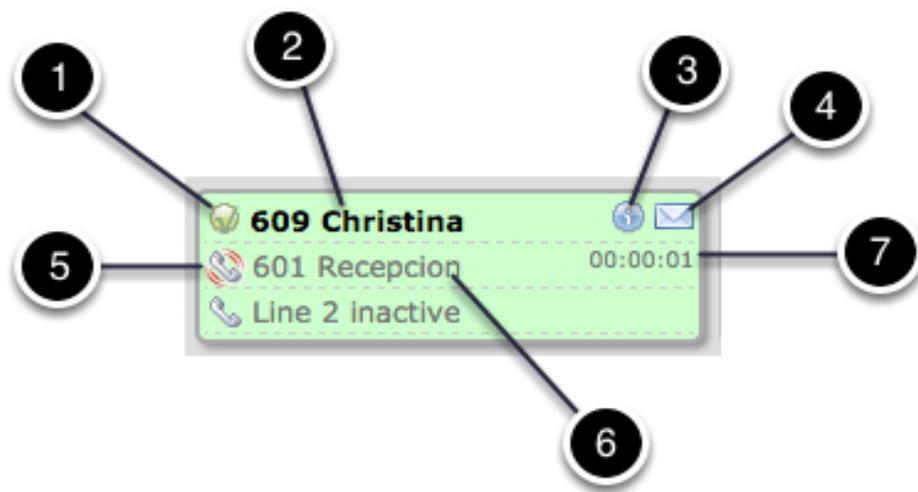
Discar para um número de telefone: Quando o telefone está ocioso, basta digitar o número e pressione ENTER, o telefone toca e ele vai originar uma chamada para esse número.

Botões de extensão:



Há duas cores para o botão, verde quando a extensão não está envolvido em uma chamada, ou vermelho/laranja quando esta ocupado e se o telefone está tocando, ele permanecerá verde, mas o ícone linha irá indicar o estado de tocar.

Existem vários elementos:



1 Presença Ícone:

Este ícone indica o estado de presença para a extensão. Um círculo verde significa que a extensão não está em uma chamada. Um círculo vermelho indica que o ramal está ocupado ou em uma chamada. Um ícone de cartão pequeno indica uma presença especial que foi definido pelo usuário

2 Etiqueta / Nome:

Este é o rótulo de texto para a extensão. Ele mostra o número do ramal primeiro seguido pelo rótulo de texto que foi configurado na definição botão dentro do arquivo botão de configuração.

3 Ícone Informações:

Este ícone irá mostrar se a extensão é interrompida, mostrando um relógio (para membros de fila). Se o ramal está ocupado com uma chamada que veio de uma fila, ele irá exibir um ícone de informações que irá mostrar a fila de onde veio o convite a partir de quando você passa o mouse sobre ele.

4 Mensagem de voz:

Se houver correio de voz em espera ou armazenada para a extensão, ele irá aparecer um envelope. O número de mensagens podem ser lidas na dica quando você passa o mouse sobre ele.

5 Chamada ativa:

O ícone do aparelho irá indicar se a linha está tocando, ele está envolvido em uma chamada de saída (seta para a direita), e chamada de entrada (seta para a esquerda) ou mantidos (ampulheta)

6 ID de chama de linha:

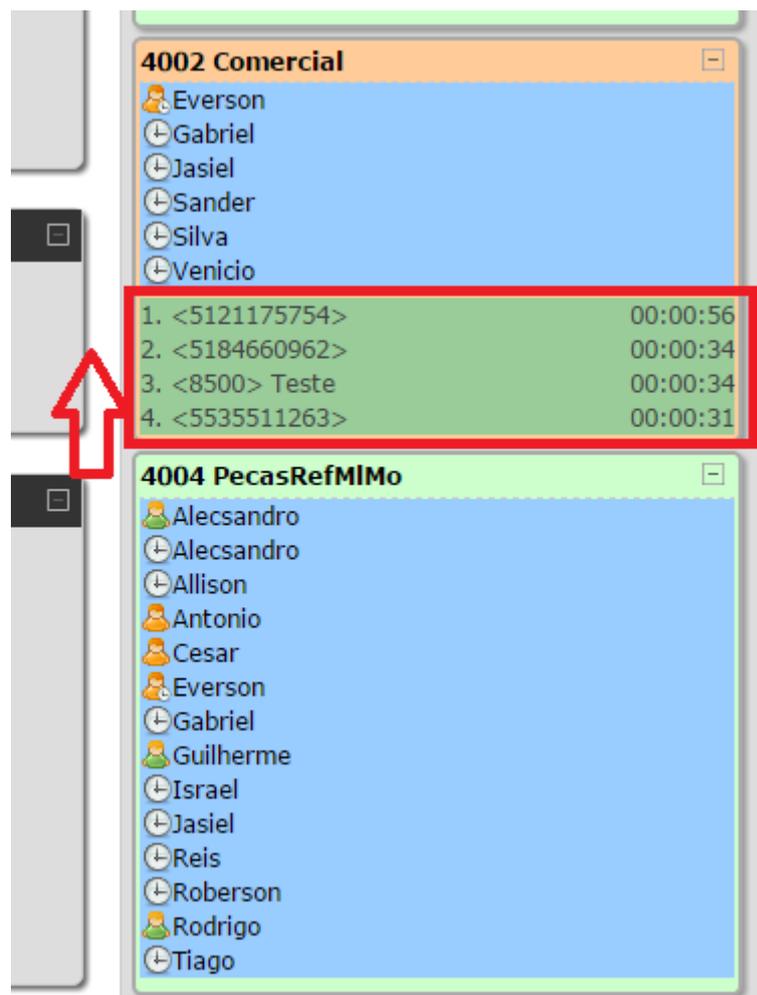
Se estiver disponível, ele irá mostrar o nome callerid e número.

7 temporizador:

O temporizador para a chamada atual.

Botões de fila:

Botões de fila tem algumas particularidades. Além do nome da fila, eles vão mostrar a lista de membros ou agentes para essa fila, com um pequeno ícone que representa o Ramal, bem como a lista de chamadas em espera na fila com o seu contador de chamada e temporizador, como descrito abaixo.



Eles também podem ser usados para filtrar os botões de extensão. Quando um botão de fila é selecionado, somente as extensões que fazem parte da fila será exibida. Isto é particularmente útil para os gestores de call center, como você pode se concentrar em uma atividade determinada fila, removendo o "ruído" de outras filas / extensões.

O ícone de estado para os membros da fila pode ser:

 = pronto

 = ocupado

 = Não disponível / inválido

 = Pausa.

Botões

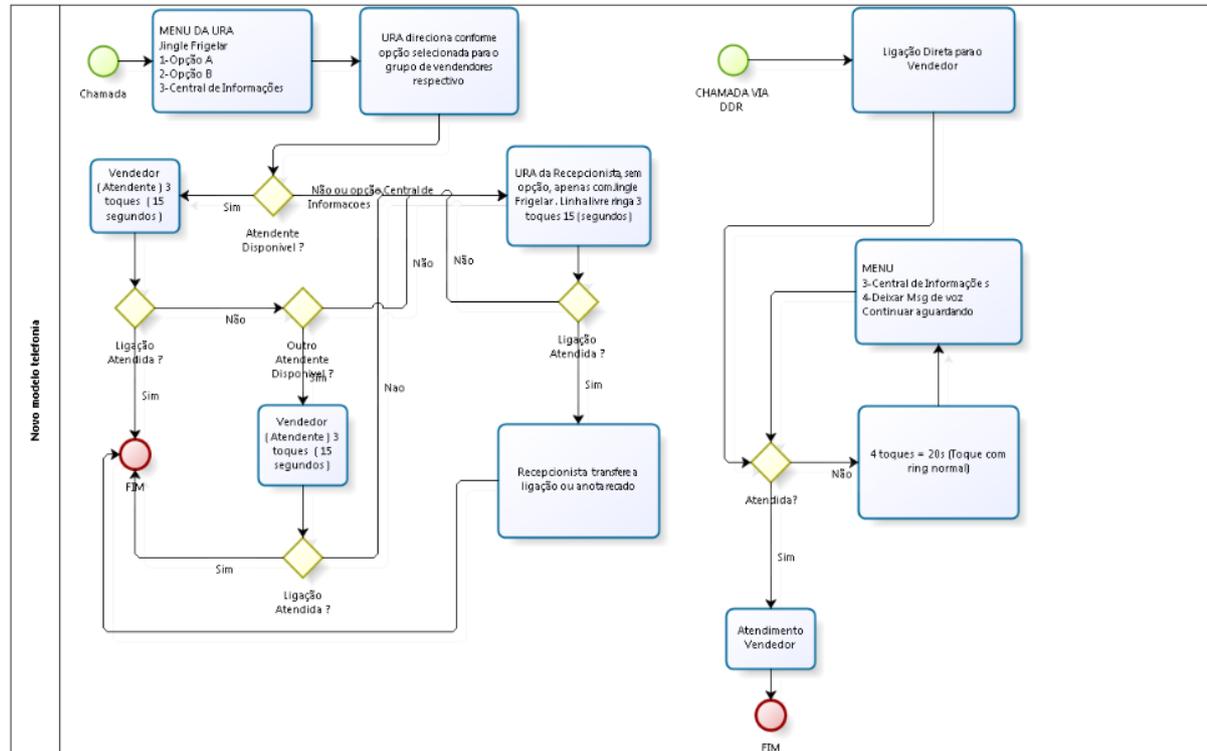
Os botões estacionados irão mostrar as chamadas estacionadas e seus respectivos direcionamentos. É possível trocar as chamadas paradas clicando na chamada e selecionar o submenu ação de recolhimento.

Cada botão na barra de ferramentas requer um botão de destino a ser selecionado. Ao clicar em um botão de ação sem extensão selecionada não vai desencadear qualquer resultado. Algumas ações vai funcionar apenas na linha ativa para essa extensão. Por exemplo, se um ramal tem duas chamadas, e um deles é realizada, se você clicar no botão de gravação que irá iniciar a gravação somente a linha ativa (não o realizou um). O mesmo acontece com os botões Desligar ou transferência de: se você tiver duas chamadas em seu telefone e um é realizado, clicando no botão de transferência irá redirecionar a chamada ativa, e não a chamada em espera. Para transferir uma chamada, quando se fala de alguém clicar no ramal de destino, ele será destacado azul, e, em seguida, clique no botão de transferência na barra de ferramentas. Para gravar uma conversa no disco, clique no botão de extensão que você deseja monitorar e, em seguida, clique no botão de gravação na barra de ferramentas.

6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA

A partir da realidade observada iniciamos a realização de solução de melhorias, a fim de mitigar quais quer problemas com a migração da rede e reestruturação para novo formato com dupla abordagem de link com três sites sendo replicados dados simultaneamente (Rio de Janeiro, São Paulo e Belo Horizonte) com uma fibra fazendo a união entre elas.

Implementamos com o aval do CIO, TI e Diretoria um novo fluxo de atendimento com o formato mais fácil para o cliente documentando cada etapa e mostrando as estatísticas do novo formato de atendimento.



O cenário com a área de vendas e a diretoria por diversas vezes apresentaram divergências nas informações, sendo o ponto focal no negócio (TI) mantendo-se neutra em todas as alterações, mas apoiando o mesmo.

6.2 RESULTADOS ESPERADOS

Com as melhorias no atendimento e as novas políticas de interação do cliente com o atendimento, sendo o maior impacto foi inicialmente o financeiro com as faturas, onde em determinados locais apresentaram cerca de mais de 900 % de redução de custos, sendo que no primeiro mês o serviço foi pago apenas com economia de voz.

	Antes Migração/2016	Após Migração/2017	
Mês	Valor		Redução %
jan	R\$ 85.000,00	R\$ 78.300,00	108,5568
fev	R\$ 92.000,00	R\$ 55.000,00	167,2727
mar	R\$ 105.000,00	R\$ 21.000,00	500
abr	R\$ 83.000,00	R\$ 18.000,00	461,1111
mai	R\$ 83.950,00	R\$ 12.000,00	699,5833
jun	R\$ 90.000,00	R\$ 12.200,00	737,7049
jul	R\$ 89.500,00	R\$ 12.000,00	745,8333
ago	R\$ 89.000,00	R\$ 12.000,00	741,6667
set	R\$ 85.358,00	R\$ 12.200,00	699,6557
out	R\$ 105.300,00	R\$ 14.550,00	723,7113
nov	R\$ 108.200,00	R\$ 14.526,00	744,8713
dez	R\$ 110.258,00	R\$ 12.000,00	918,8167

A partir desse ponto com treinamento da equipe de vendas a visão de como um todo foi melhorando as interações entre as diretorias e as equipes de vendas, mostrando que a TI nesse ponto se tornou parte do negócio gerando diminuição de custos para a empresa, onde via a TI como apenas custo e não como ferramenta para alavancar vendas e reduzir os gastos.

6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA

Mudança de uma nova ferramenta depende de vários fatores para o sucesso, nesse caso o apoio da diretoria e coordenação com apoio dos usuários foi um ponto de sucesso.

Geralmente o “novo” é algo que assombra quem gere o projeto, e a mudança na cultura organizacional são fatores de risco para o sucesso do case, onde as atribuições e competências precisam ser claramente definidos e documentados. É a única maneira de evitar a confusão e de alcançar o nível de contribuição esperado de cada membro do projeto não deixam espaço para as pessoas duvidarem qual o espaço em que estão exatamente alocadas dentro da dinâmica do processo; o que vem antes e para onde vai aquilo no que estão envolvidas no momento.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no estudo de caso ficou claro observar que fluxo dos processos é um componente essencial quando o objetivo é gerar economia e incrementar qualitativamente todo o projeto, sem a documentação, as equipes podem não entender de maneira adequada quais funcionalidades e requerimentos técnicos estão atrelados aos recursos planejados para a configuração da solução em desenvolvimento. A ausência da documentação detalhada também implica em um desperdício de tempo e de recursos na tentativa de acomodar as expectativas do cliente.

Mesmo com vários obstáculos principalmente a resistência mostrou que a necessidade e a forma que a empresa utilizava estava arcaica e com apenas poucas interações e a TI sendo o ponto focal do negócio com apoio do CIO gerou uma drástica economia em pouco tempo de implantação.

REFERÊNCIAS

CAVALCANTI, Marcelo e MOREIRA, Enzo. **Metodologia de estudo de caso**: livro didático. 3. ed. rev. e atual. Palhoça: UNISUL Virtual, 2008. 170 p.

GUDIÑO, Nicolas. **FOP2**.

Disponível em: <https://www.fop2.com/>. Acesso em: 11 maio. 2018.

H.B.BRITO, Samuel , **Infraestrutura de redes**: novatec ,2014

LOHN, Joel Irineu. **Metodologia para elaboração e aplicação de projetos**: livro didático. 2 ed. rev. e atual. Palhoça: Unisul Virtual, 2005. 100 p.

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão: Unisul, 2002.