



Paulo Pires

paulo.pires@cooprofar.pt

Cisco@Porto

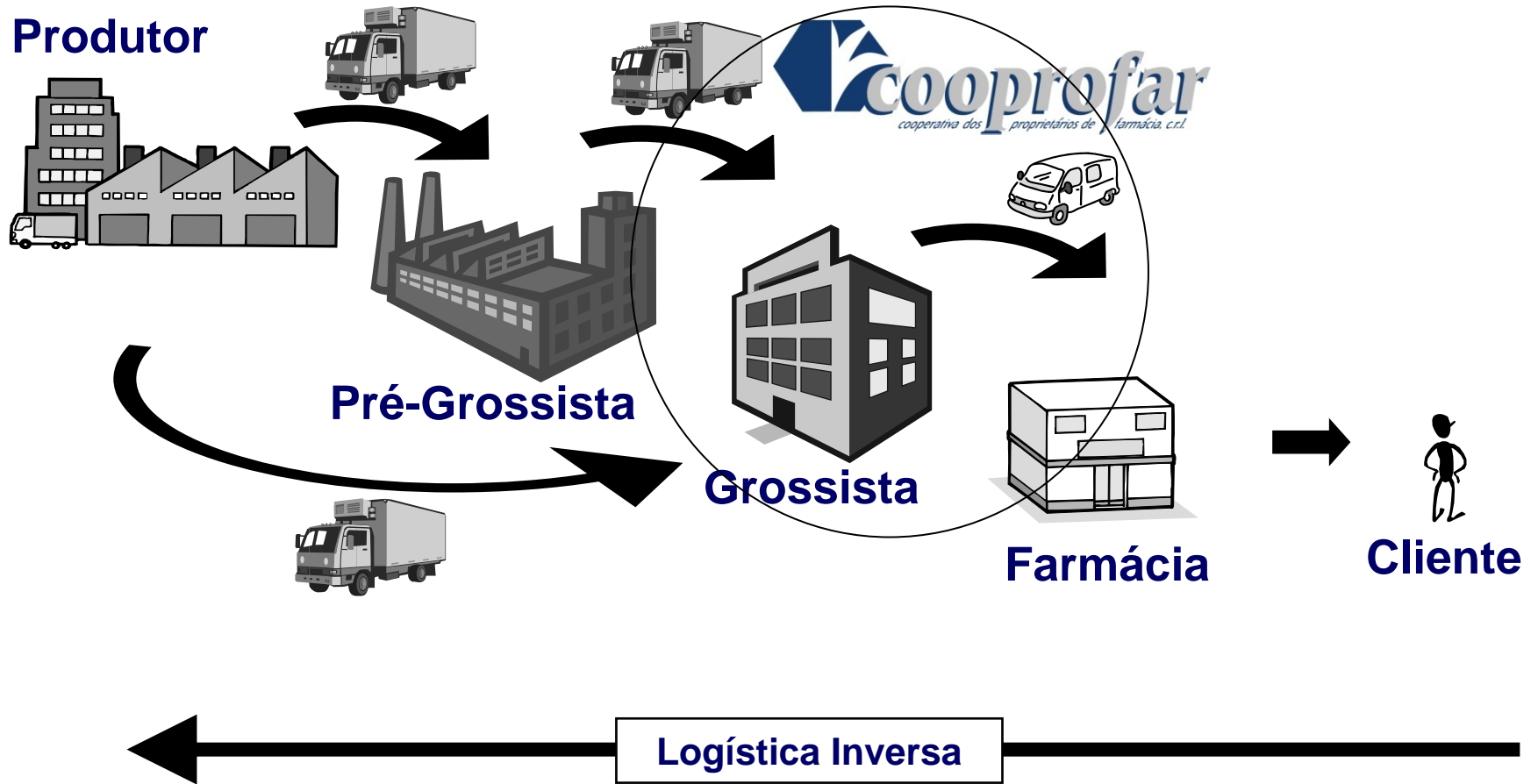
17 Abril 2008 - Sheraton Porto Hotel & Spa, Porto



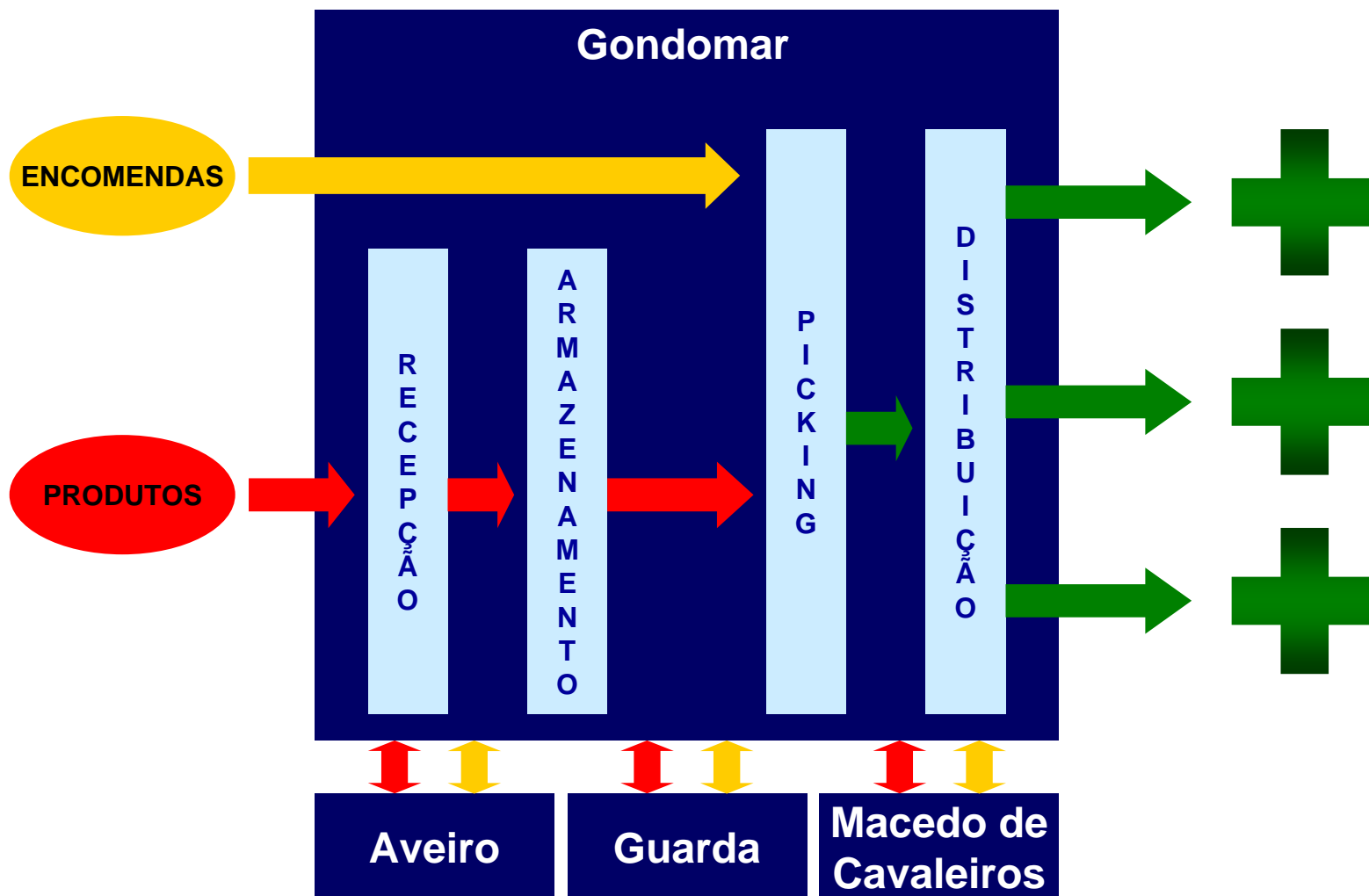
**Quem somos
O que fazemos**

**A Solução de
Telefonia IP e
Contact Center
da Cisco**

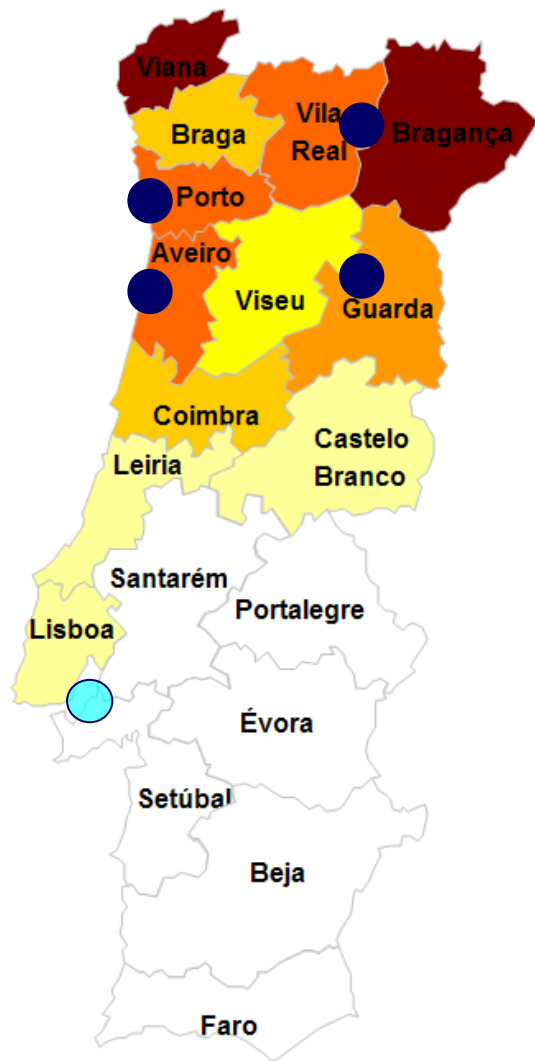
A Cadeia Logística Farmacêutica



Actividade Logística



Implantação no mercado



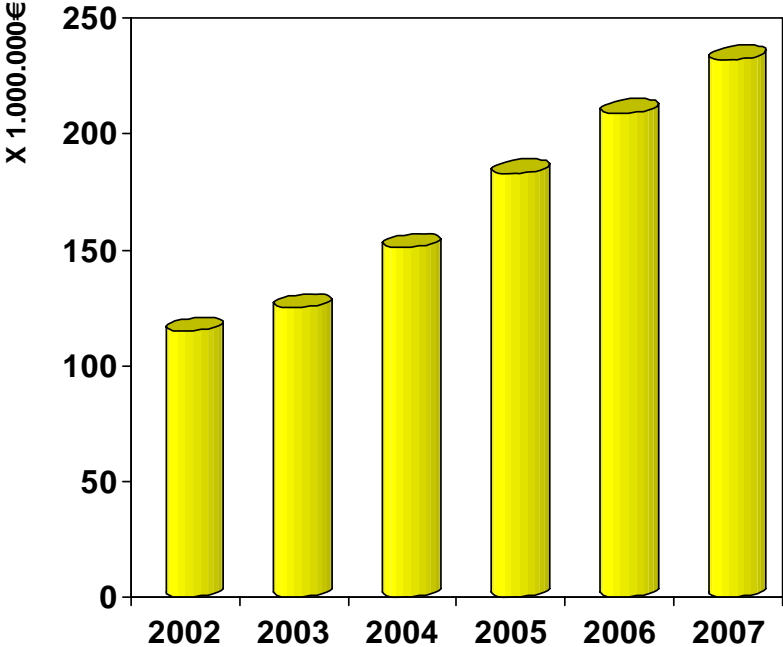
**4 Armazéns
(6 até final 2008)**

**230.000.000 €
Facturação 2007**

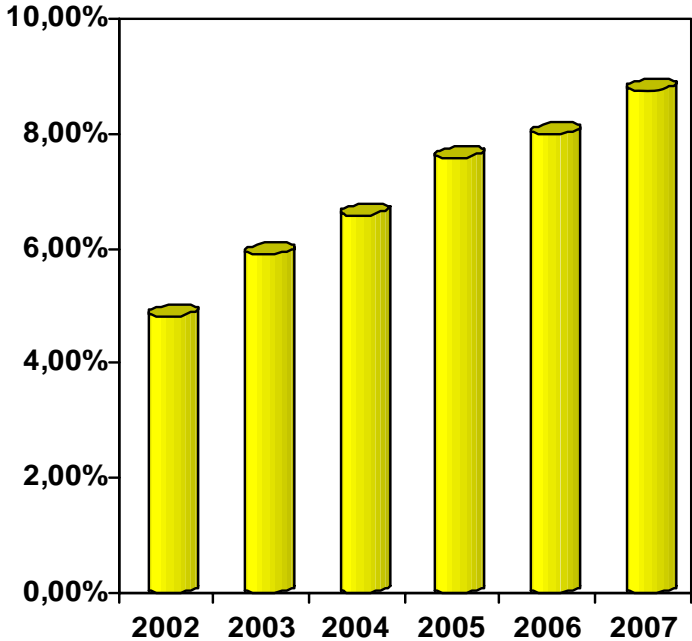
**9%
Cota Mercado**

Evolução

Facturação



Cota de Mercado



Alguns números

**> 800
Clientes**

**> 250
Fornecedores**

**> 15.000
Referências**

**> 3.500
Encomen./Dia**

**>100.000
Unidades/Dia**

**> 35.000
Linhas/Dia**

**> 250
Rotas/Dia**

**> 70
Viaturas**

**> 200
Colaboradores**

**2/3 Entregas/Dia
(Periferia)**

**4/5 Entregas/dia
(Zona Urbana)**

**Prazo Entrega
1 a 4 Horas**

**> 6.500 m2
Armazéns**

**Picking
84% Robotizado
Gondomar**

**Picking
100% por Voz
Armazéns Locais**

90 extensões em 5 locais distintos

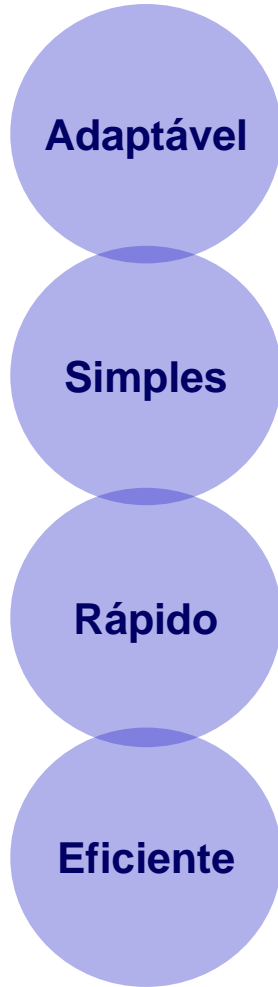
**Contact Center com:
20 agentes
3.000 chamadas recebidas/dia
3.000 chamadas efectuadas/dia**

As nossas intenções para a solução

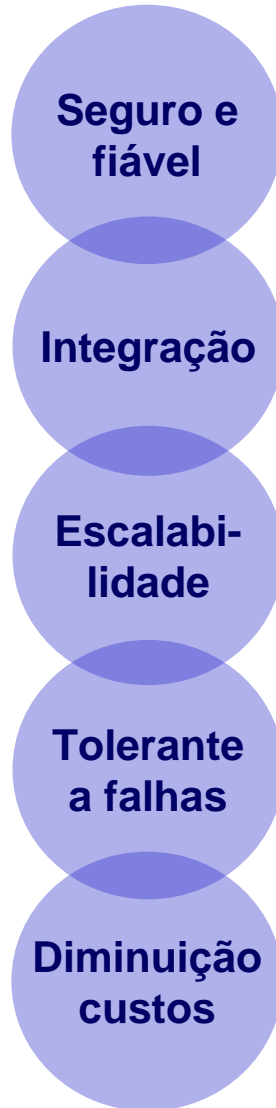
- **Integração**
Unificação das comunicações de voz e dados. Integração efectiva com o ERP.
- **Mobilidade**
Acesso ao sistema de forma eficiente a partir de qualquer lugar, dentro ou fora da empresa.
- **Redundância**
Garantia de alta disponibilidade do sistema.
- **Escalabilidade**
Crescimento do sistema com a empresa e na medida da empresa.
- **Adaptabilidade e simplicidade**
Facilidade de alteração e implementação de novos serviços.
- **Controlo**
Reporting centralizado das comunicação de voz.
- **Diminuição de custos e ganhos de produtividade**

Critérios para selecção da solução

FUNCIONAIS



TÉCNICOS



OBJECTIVOS

COLABORAÇÃO

ATENÇÃO

CONTROLO

CONCENTRAÇÃO

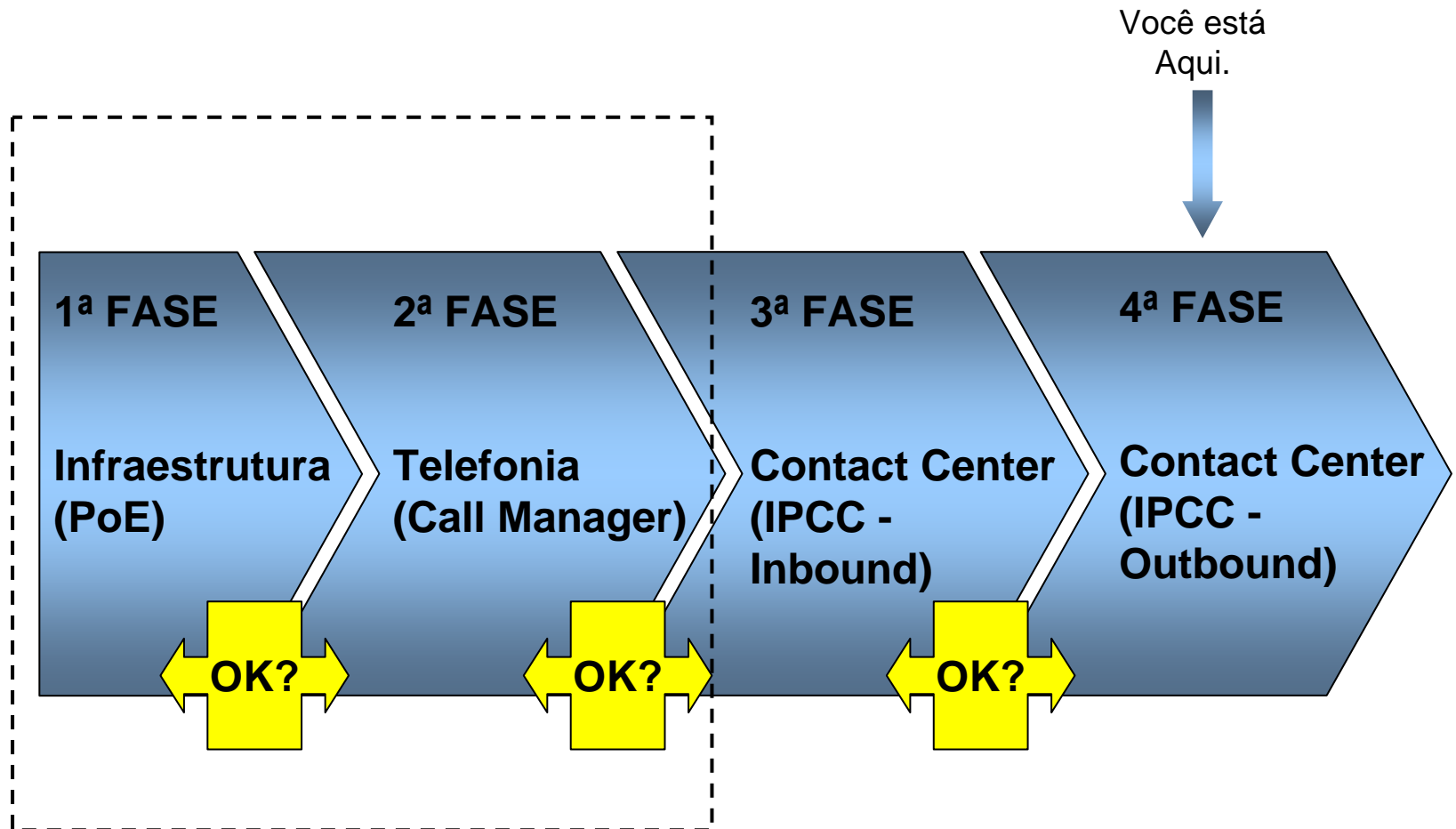
DISCIPLINA E RIGOR

... CLIENTES

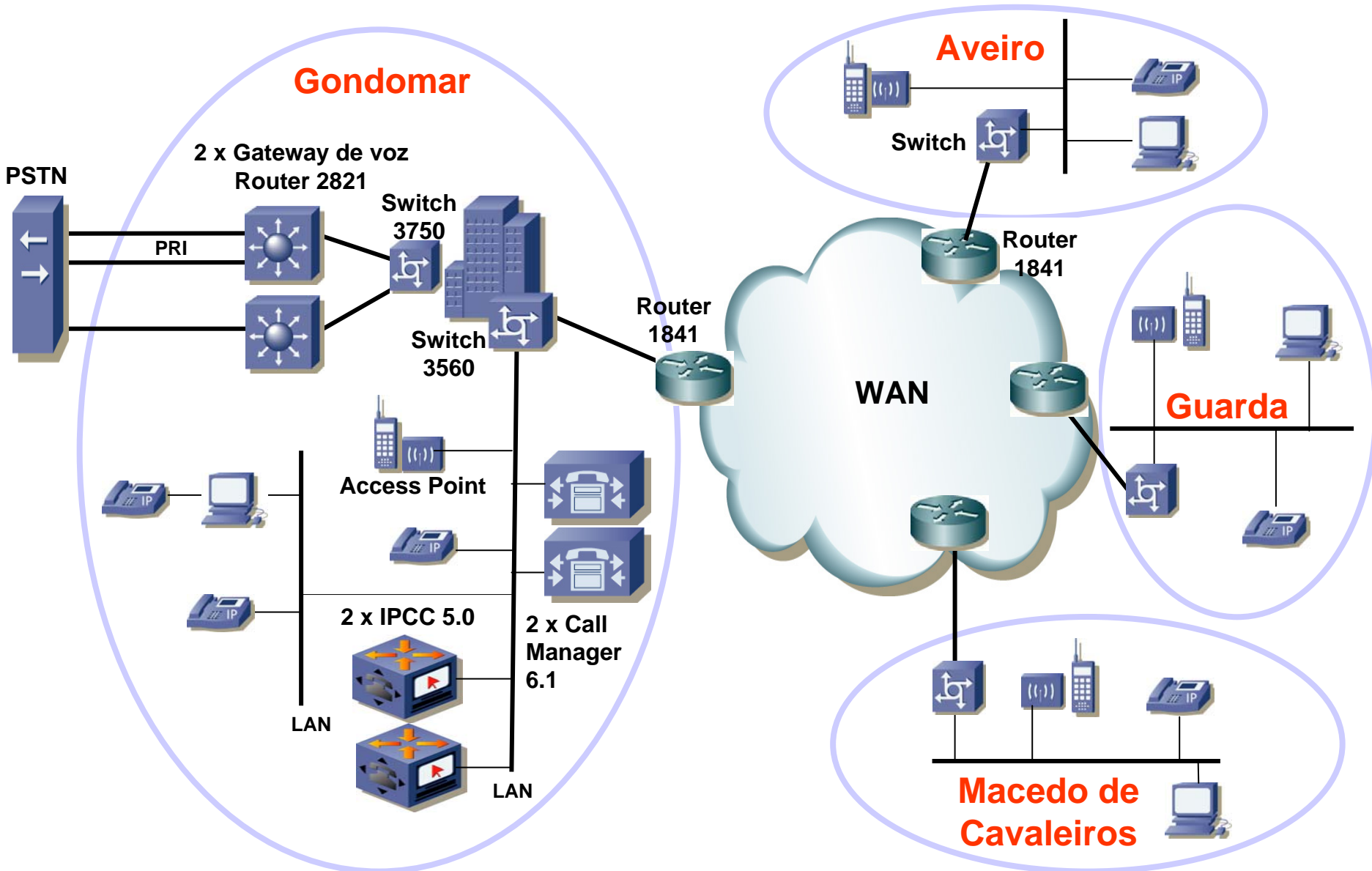
... COLABORADORES



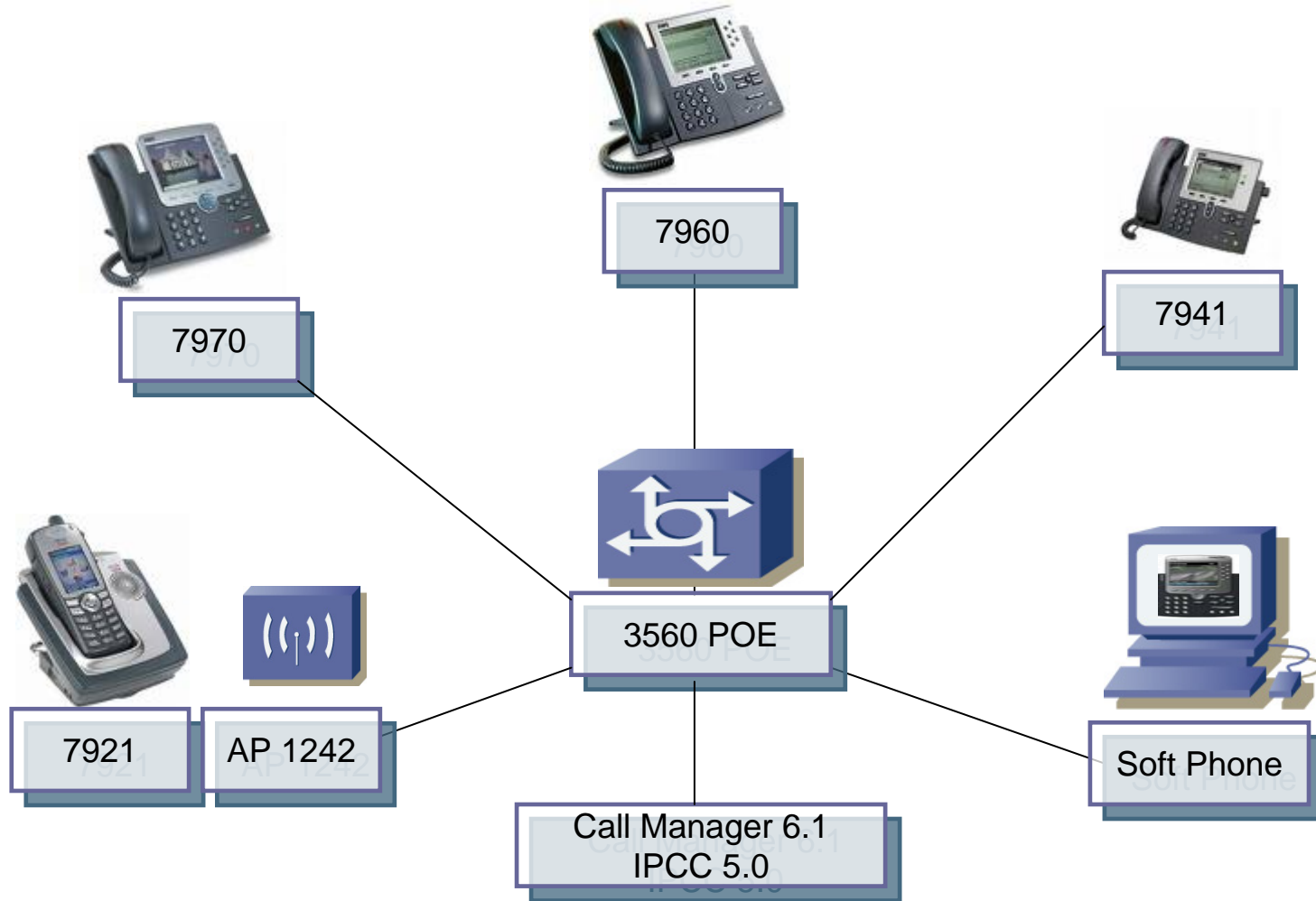
A nossa solução: As Fases



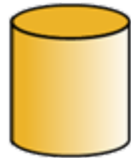
A nossa solução: Rede integrada de voz e dados



A nossa solução: Equipamentos



A nossa solução: Contact Center – IPCC (Inbound)



Oracle Database



Nome	Data Nasc.	Categoria	Função



O cliente efectua uma chamada para o Call Center da Cooprofar.

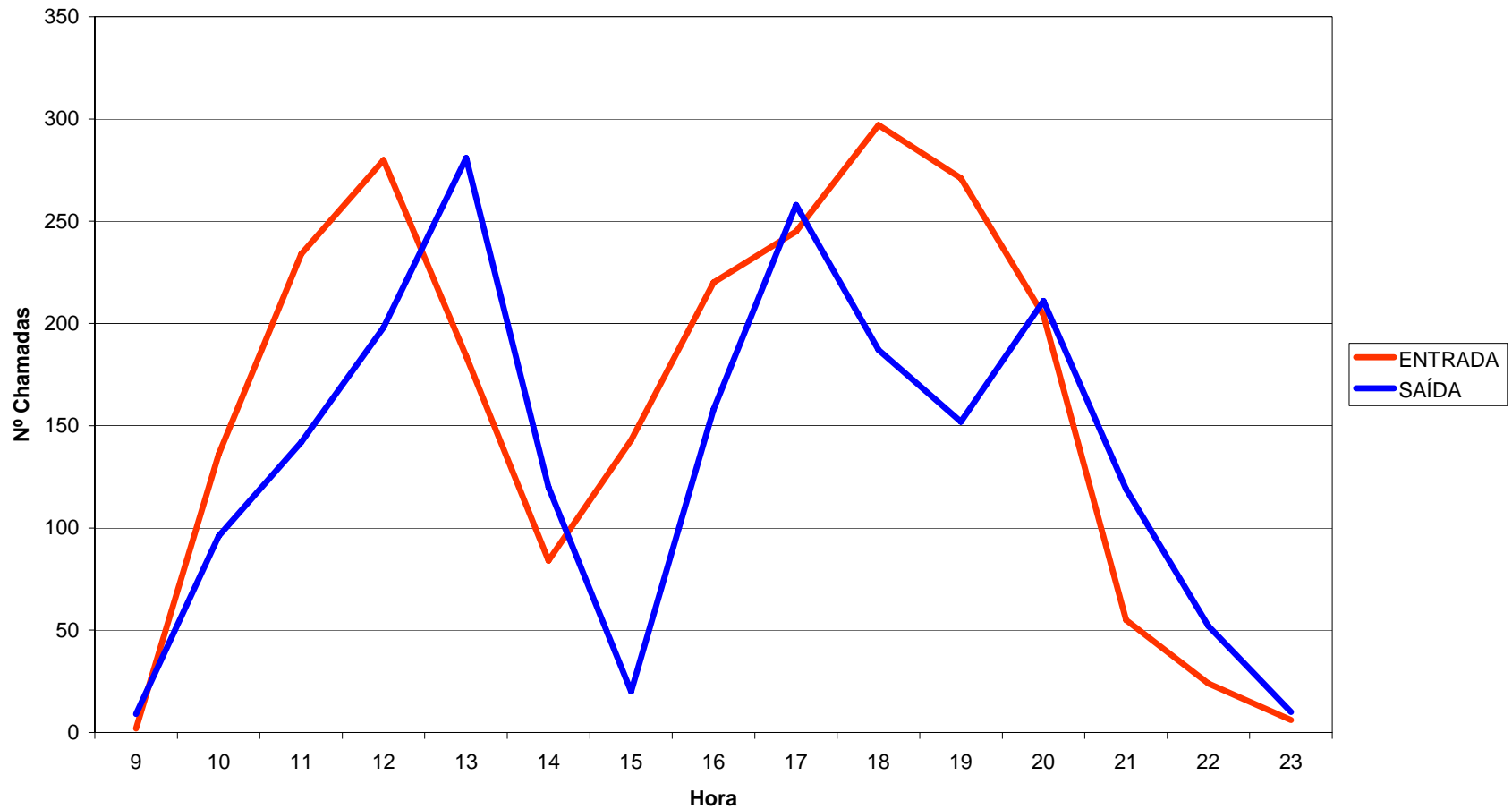
O número de telefone é verificado na base de dados. É passada informação de contexto à aplicação.

Automaticamente é apresentada a ficha do cliente no computador do agente. Esta ficha contém informações relevantes e enquadradas no contexto. O agente pode agora fornecer um serviço personalizado mais eficiente.

Suporte simultâneo a várias empresas.

A nossa solução: Contact Center – IPCC (Inbound)

Distribuição Horária das Chamadas



Em implementação

- Gerar campanhas directamente do software Cisco.
- Gerar campanhas a partir de eventos do ERP.

Vantagens reais da solução (até ao momento!)

- Aumento da **rapidez** de atendimento
 - Na ordem dos 30%.
- Aumento significativo da **qualidade** de atendimento
 - Apoiado em informação rigorosa da relação com o cliente permite maior controlo da comunicação, resultando num atendimento focado no cliente, personalizado e integrado.
 - A abertura automática da ficha do cliente evita erros de facturação, com consequente diminuição do número de reclamações e custos associados.
 - Diminuição do ruído na sala.
- Aumento da **produtividade** dos colaboradores
 - Distribuição eficaz do trabalho por todos os agentes.
 - Possibilidade de avaliação fundamentada e detalhada permitindo ao colaborador ter a percepção da sua própria contribuição e produtividade.
 - Melhoria das condições de trabalho dos colaboradores.

Factores críticos de sucesso

- Objectivos bem definidos
- Solução tecnológica



- Know-how do Integrador



- Envolvimento das equipas
- Implementação faseada
- Integração com o ERP

As nossas intenções para a solução

- ✓ **Integração.**
- ✓ **Mobilidade.**
- ✓ **Redundância.**
- ✓ **Escalabilidade.**
- ✓ **Adaptabilidade e simplicidade.**
- ✓ **Controlo.**
- ✓ **Diminuição de custos e ganhos de produtividade.**

**Objectivo de sempre:
Estar mais próximo do cliente.**

Obrigado

Paulo Pires
Paulo.pires@cooprofar.pt