



**Paulo Pires**

**paulo.pires@cooprofar.pt**

**Cisco@Porto**

**17 Abril 2008 - Sheraton Porto Hotel & Spa, Porto**

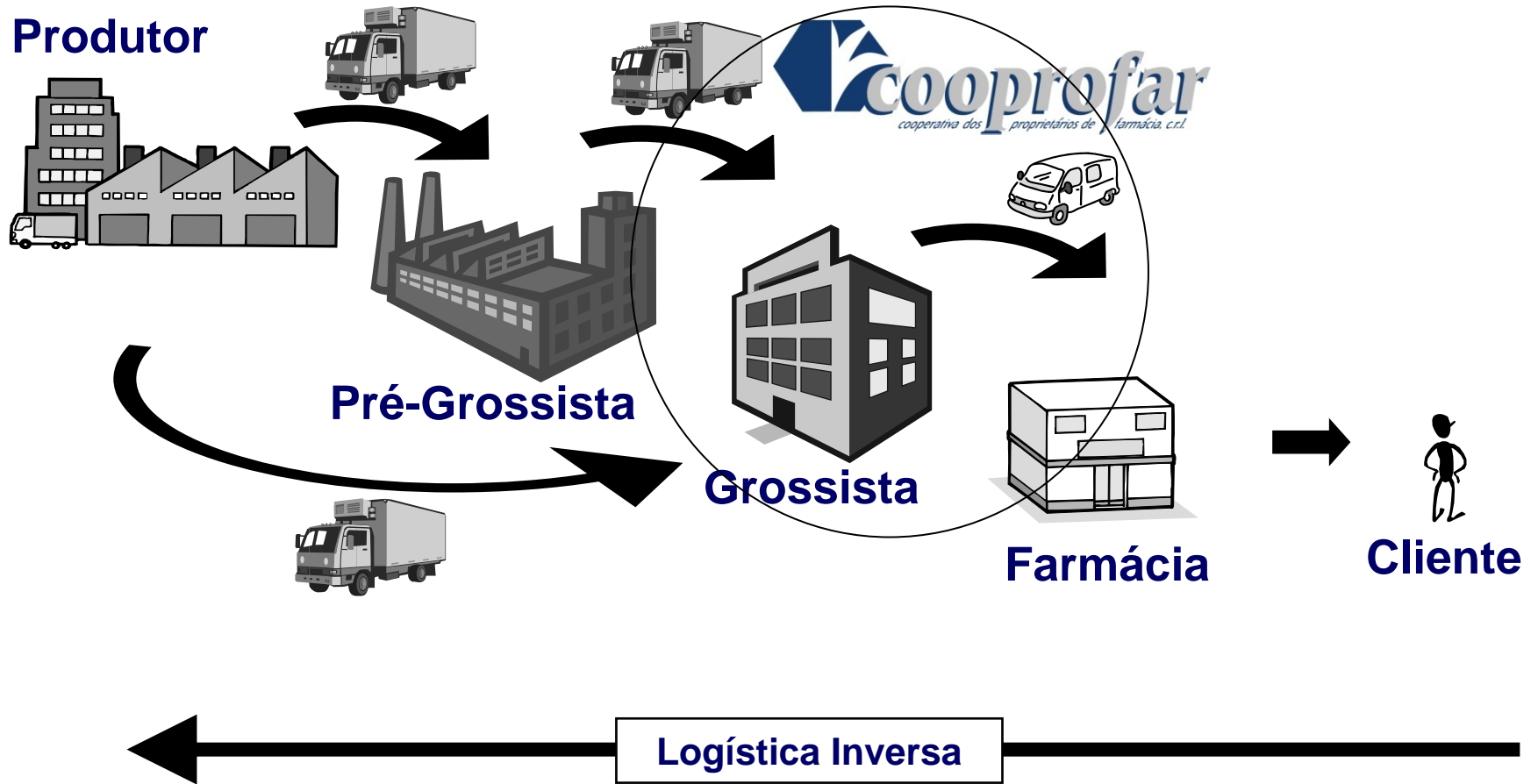


---

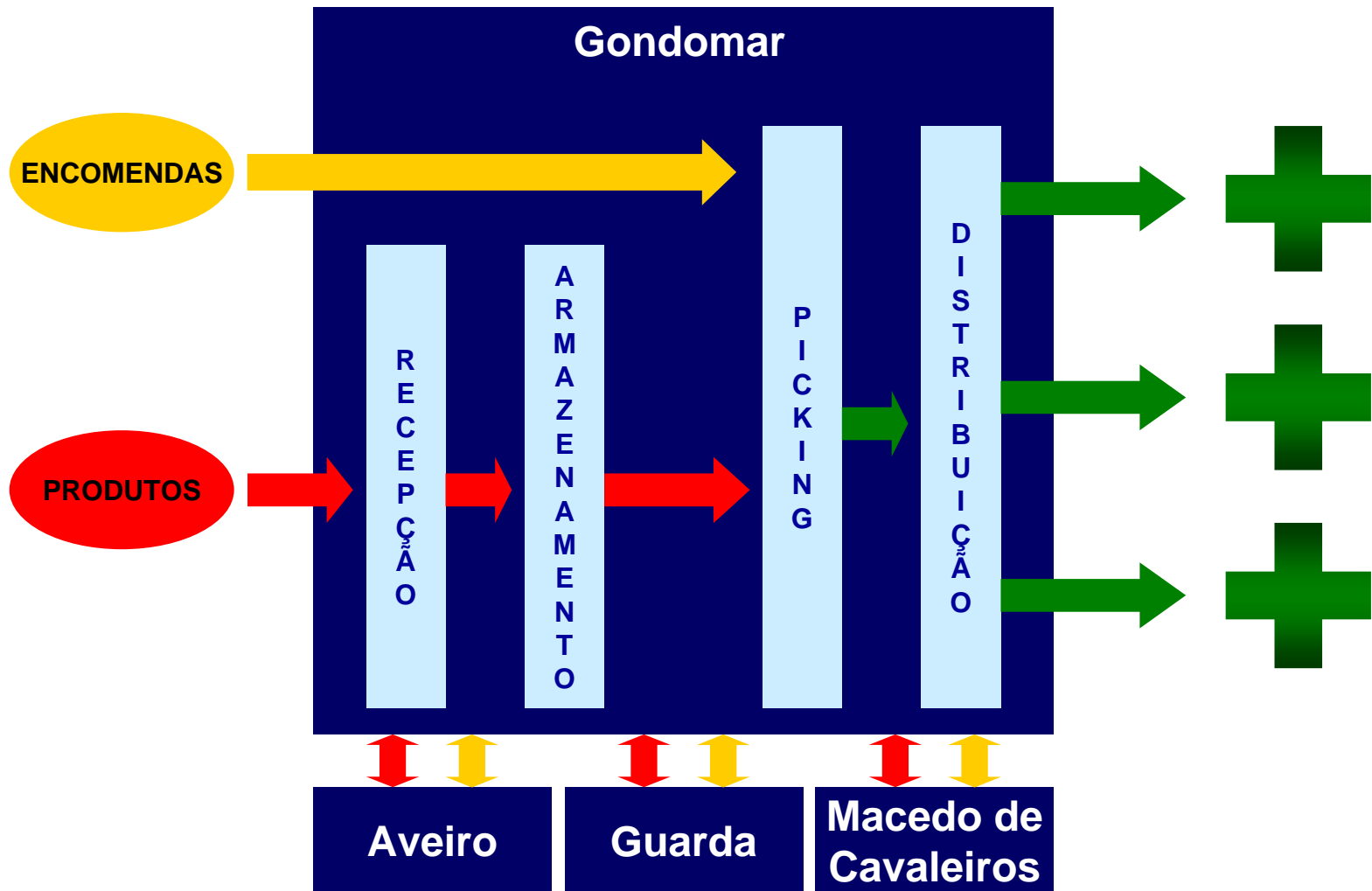
**Quem somos  
O que fazemos**

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

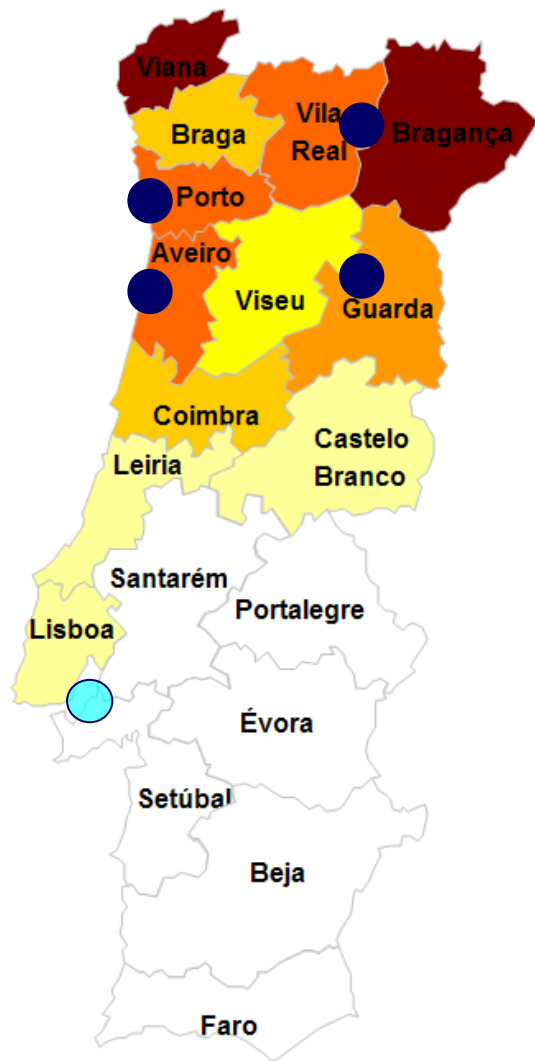
# A Cadeia Logística Farmacêutica



# Actividade Logística



# Implantação no mercado



LEGENDA
Inferior a 000%
Até 005%
Até 010%
Até 015%
Até 020%
Até 025%
Até 030%
Maior que 030%

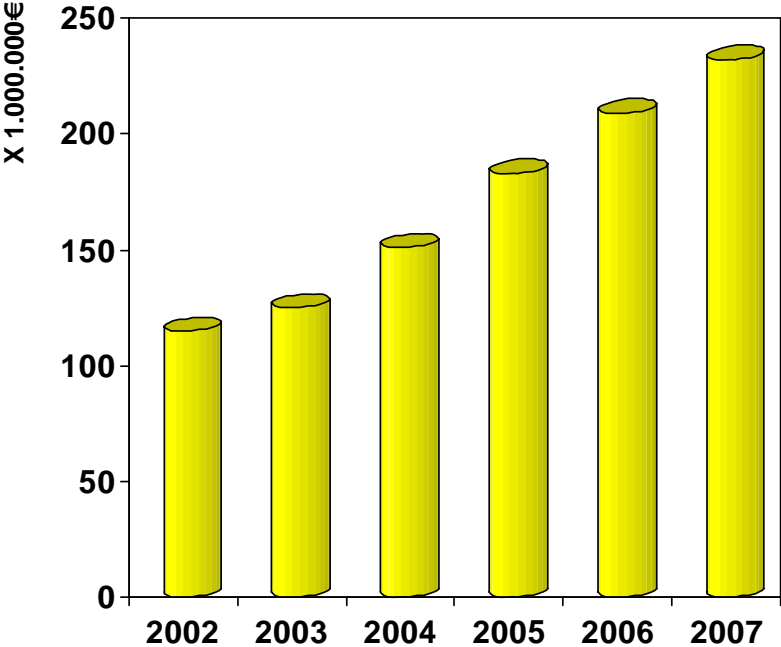
**4 Armazéns  
(6 até final 2008)**

**230.000.000 €  
Facturação 2007**

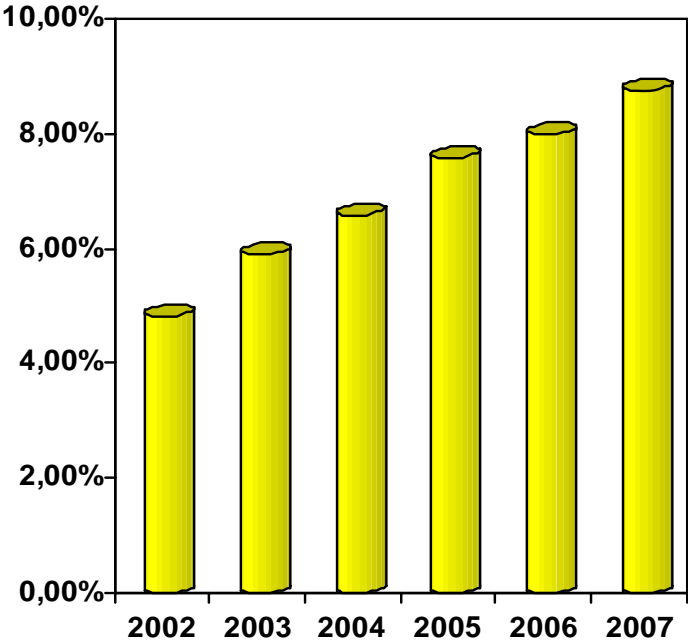
**9%  
Cota Mercado**

# Evolução

### Facturação



### Cota de Mercado



# Alguns números

<b>&gt; 800 Clientes</b>	<b>&gt; 250 Fornecedores</b>	<b>&gt; 15.000 Referências</b>
<b>&gt; 3.500 Encomen./Dia</b>	<b>&gt;100.000 Unidades/Dia</b>	<b>&gt; 35.000 Linhas/Dia</b>
<b>&gt; 250 Rotas/Dia</b>	<b>&gt; 70 Viaturas</b>	<b>&gt; 200 Colaboradores</b>
<b>2/3 Entregas/Dia (Periferia)</b>	<b>4/5 Entregas/dia (Zona Urbana)</b>	<b>Prazo Entrega 1 a 4 Horas</b>
<b>&gt; 6.500 m2 Armazéns</b>	<b>Picking 84% Robotizado Gondomar</b>	<b>Picking 100% por Voz Armazéns Locais</b>

**90 extensões em 5 locais distintos**

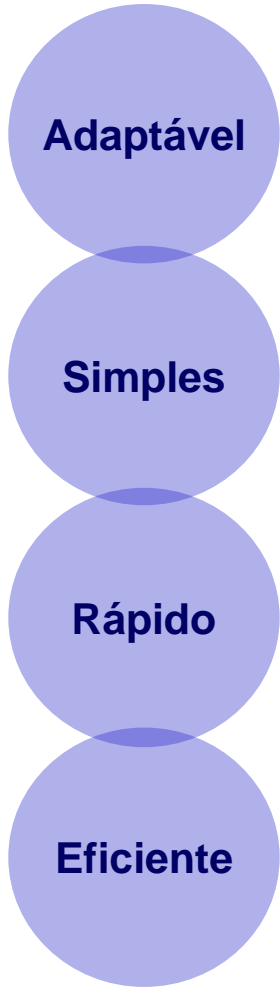
**Contact Center com:  
20 agentes  
3.000 chamadas recebidas/dia  
3.000 chamadas efectuadas/dia**

# As nossas intenções para a solução

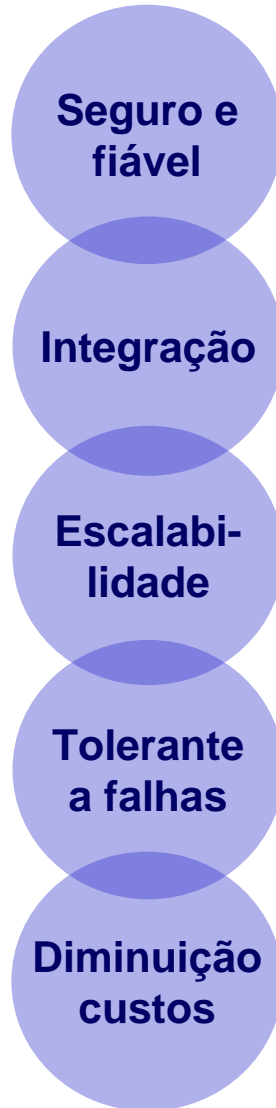
- **Integração**  
Unificação das comunicações de voz e dados. Integração efectiva com o ERP.
- **Mobilidade**  
Acesso ao sistema de forma eficiente a partir de qualquer lugar, dentro ou fora da empresa.
- **Redundância**  
Garantia de alta disponibilidade do sistema.
- **Escalabilidade**  
Crescimento 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

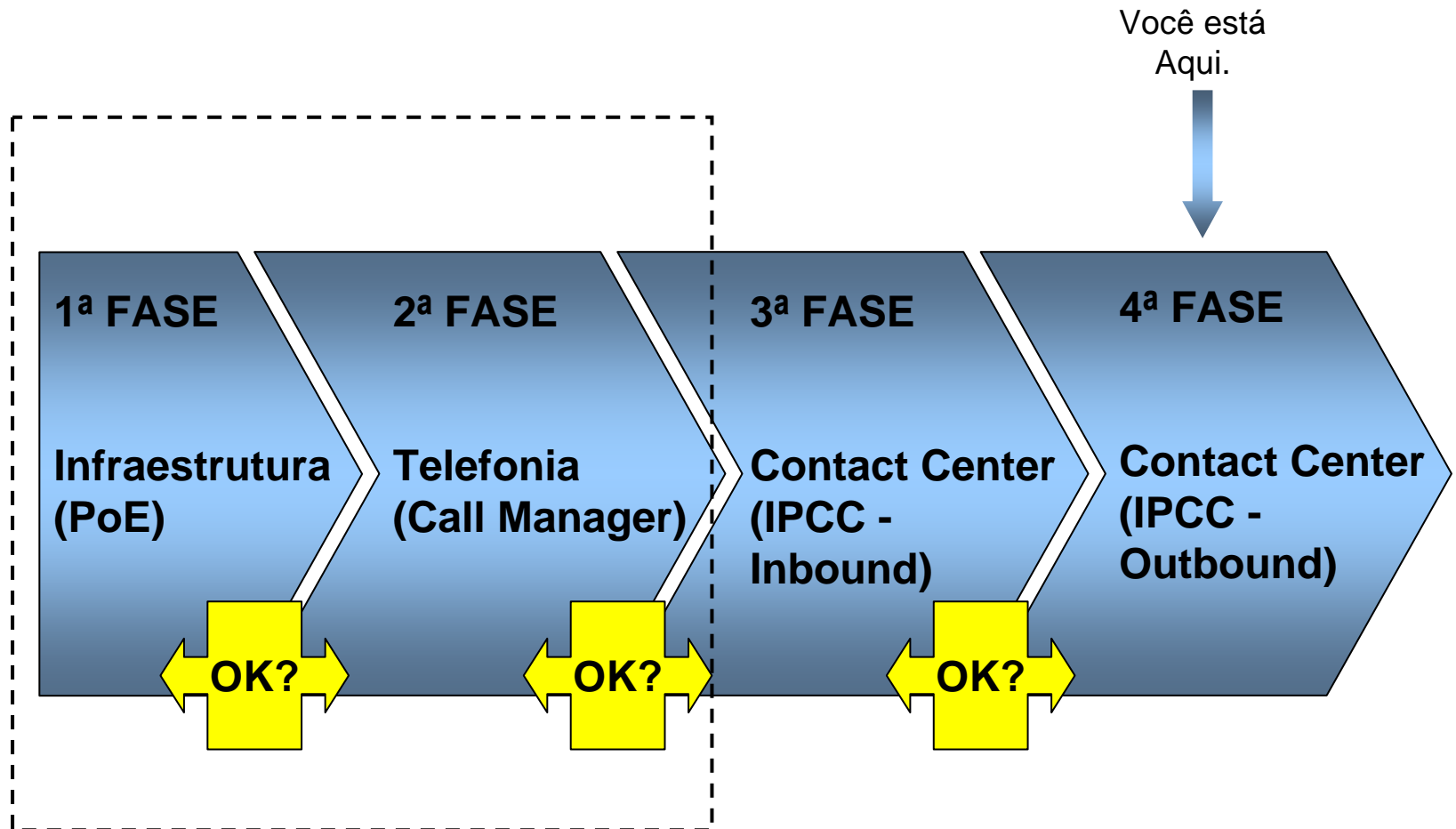
DISCIPLINA E RIGOR

... CLIENTES

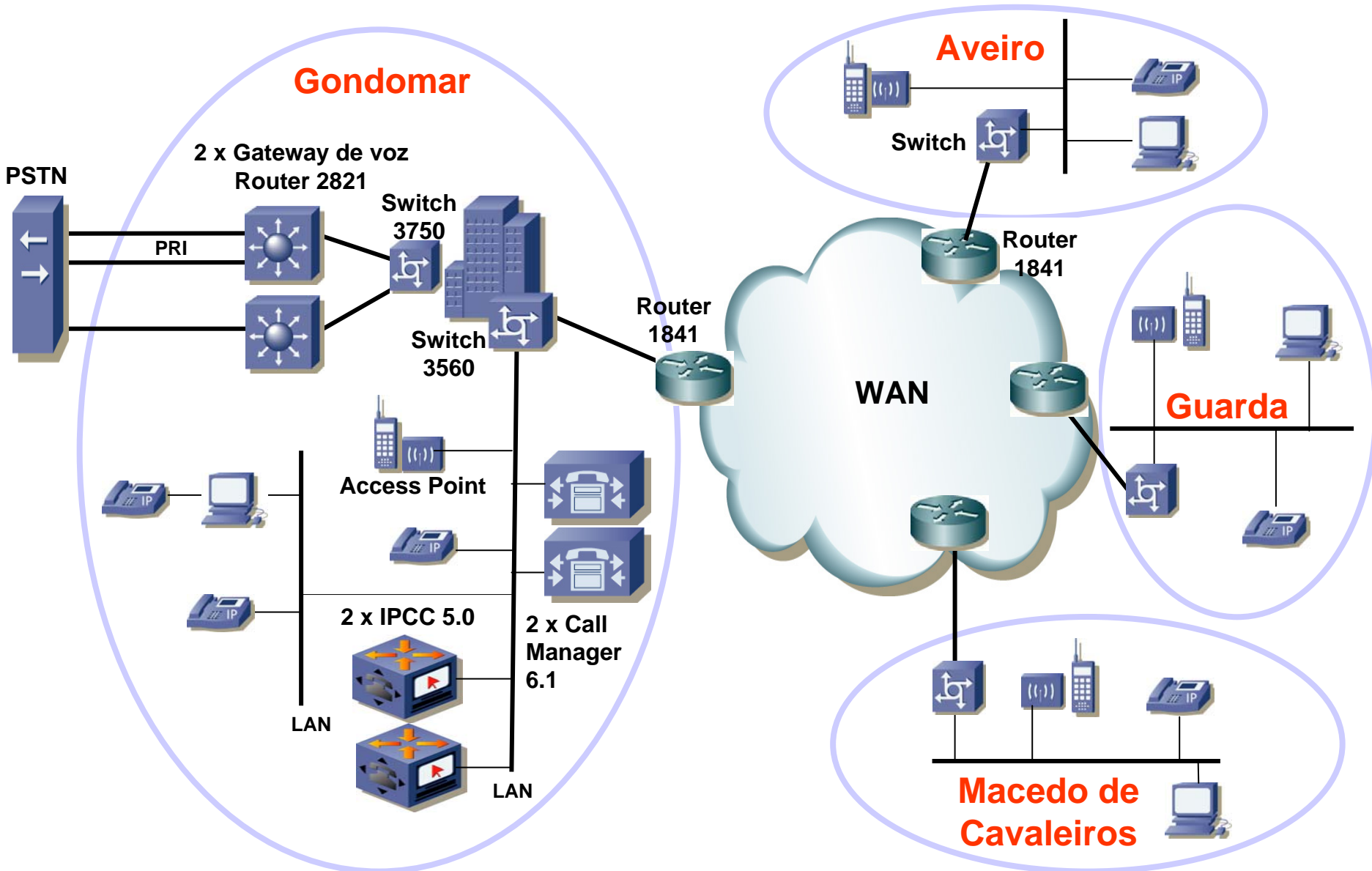
... COLABORADORES



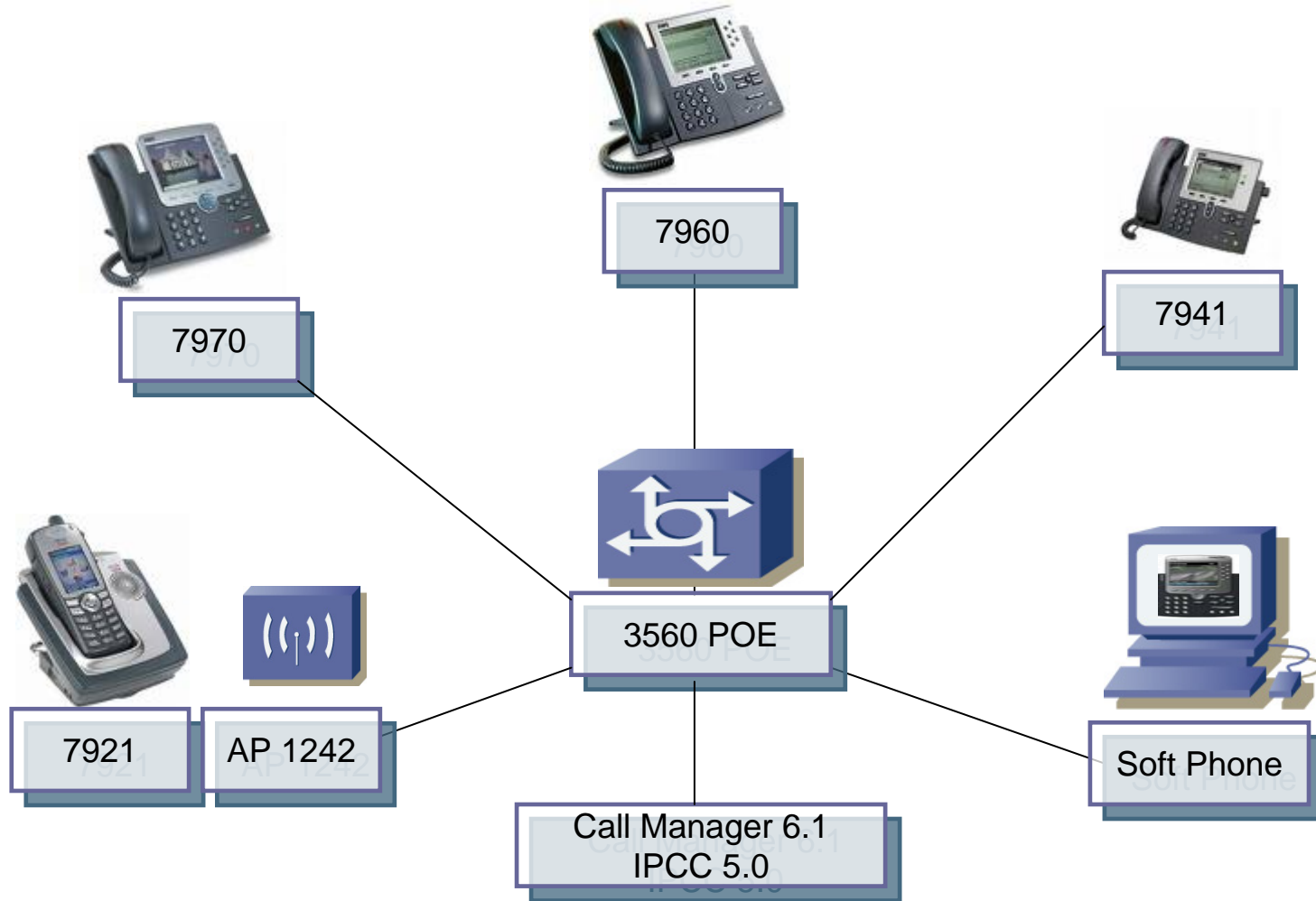
# A nossa solução: As Fases



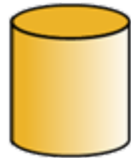
# A nossa solução: Rede integrada de voz e dados



# 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.

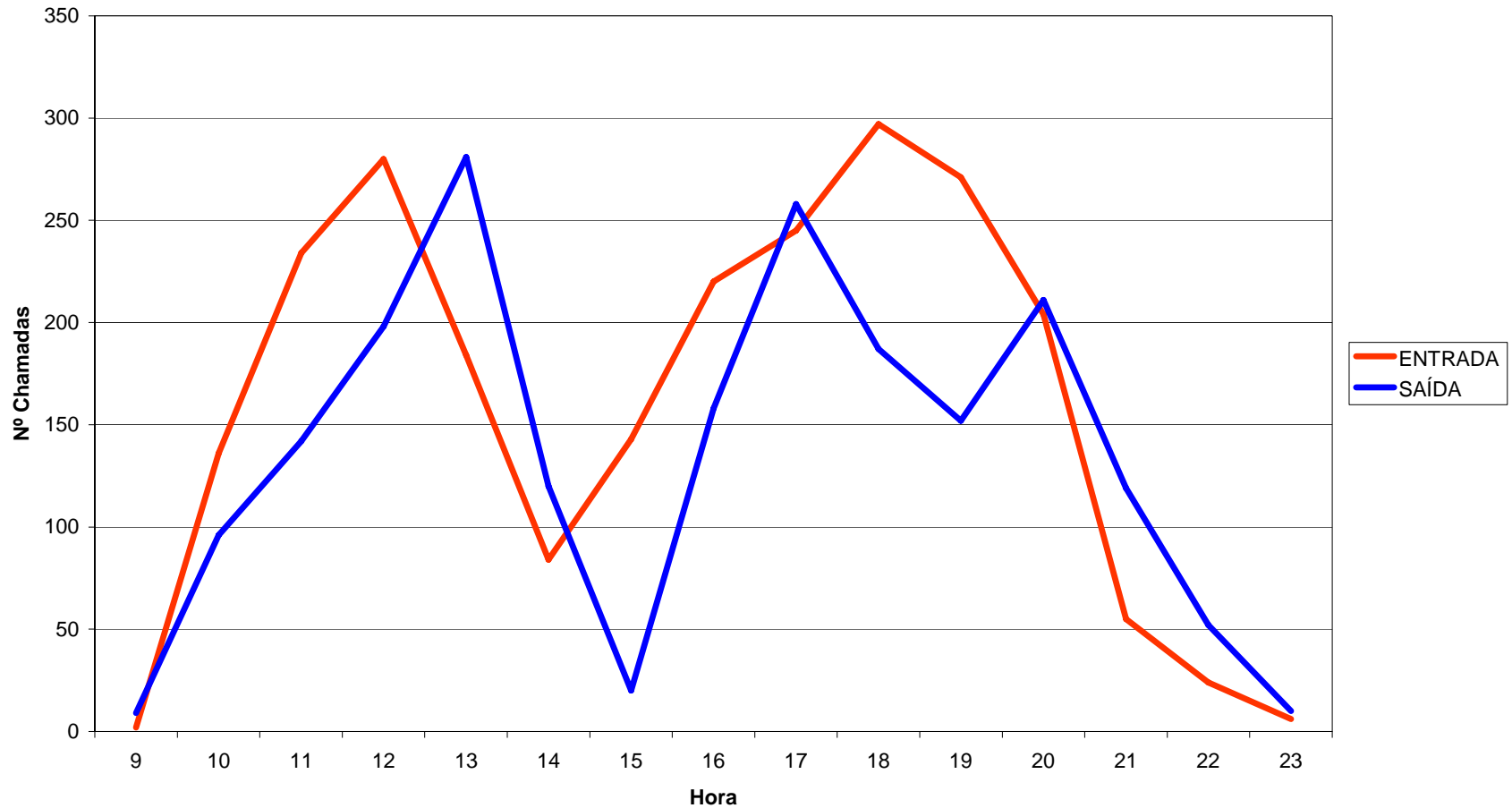
O número de telefone é verificado na base de dados. É passada informação de contexto à aplicação.

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