

# Novo Portal da Schenker Agiliza Atendimento ao Cliente

## Verastream Host Integrator é fundamental para a solução



A Schenker AB, um dos maiores nomes em serviços integrados de logística, tinha um sério problema no atendimento ao cliente. A falta de integração entre os sistemas de front e back-end resultavam em tempos longos de espera para atendimento e uma perda de clientes na ordem de 20%, além de alto turnover de funcionários. Para reverter isso, a Schenker desenvolveu um portal integrando sete aplicações armazenadas no sistema legado. O software Attachmate® Verastream® viabilizou essa integração

A companhia, subsidiária sueca da alemã Schenker AG com uma história de 130 anos, quatro mil funcionários, 300 deles localizados em sua sede em Gotemburgo e 42 mil clientes, executa serviços de logística e de transporte terrestre, aéreo e marítimo. As remessas domésticas são responsáveis por quase 90% dos 18 milhões de remessas anuais.

### Clientes Insatisfeitos e Funcionários Estressados

O processo de transporte compreende conservação, armazenamento, entrega e recebimento. Para que esse processo transcorra sem problemas, a Schenker conta com 300 pessoas em 28 unidades de atendimento ao cliente em todo o país, responsáveis por atender a todos os chamados referentes ao transporte e armazenamento local e internacional.

O grupo de atendimento ao cliente atende semanalmente cerca de 25 mil chamados. Sessenta e cinco por cento desses chamados estão relacionados a solicitações de transporte. O restante refere-se a consultas sobre preços, prazos de entrega ou faturamento. Uma das perguntas mais frequentes é, “Quando minha remessa vai chegar?”

Antes da nova solução de portal, mesmo a pergunta mais simples demorava cerca de 2 minutos e meio para ser respondida. Os atendentes precisavam consultar 30 locais diferentes, entre eles dados sobre o contato, preços e faturas, armazenados em aplicações em diferentes sistemas. Às vezes o acesso a um sistema era lento e frequentemente exigia vários procedimentos de logon.

Os clientes precisavam esperar muito tempo para serem atendidos e depois mais tempo ainda para os agentes coletarem todas as informações necessárias, o que resultava em enorme frustração. E na maioria eles se recusavam a esperar tanto tempo. A Schenker calculou que 20% das chamadas eram desligadas antes de serem atendidas.

O volume das chamadas, combinado com as reclamações dos clientes criavam situações insustentáveis de trabalho. Segundo um dos atendentes,

### VISÃO RÁPIDA

#### Problema

Elevado tempo de espera, perda de chamadas e alto turnover de funcionários, tudo isso devido à falta de integração dos sistemas.

#### Solução

Verastream para conectar as aplicações em OS/390 ao novo portal.

#### Resultados

- Melhora na produtividade do funcionário.
- Redução dos custos e tempo de treinamento.
- Aumento na receita resultado da menor perda de chamadas.

“Nós conversávamos sobre vários assuntos para entreter os clientes.” Esse problema era um dos grandes desafios da companhia.

### Um Portal para as Informações

“A meta era recuperar a satisfação dos clientes e funcionários agilizando o tempo das chamadas”, disse Ulf Pettersson, gerente de projetos de TI da Schenker. “O objetivo em termos de tecnologia era substituir nosso sistema obsoleto, sem interferir nas nossas informações críticas.”

Para isso, a equipe de TI da Schenker pensou primeiro em um sistema de CRM. Mas depois de pesquisar, decidiu-se por uma solução mais econômica, via portal. Pettersson e sua equipe desenvolveram o portal e o chamaram de Shipment Information OnLine. Por intermédio desse portal, os usuários têm acesso a sete aplicações armazenadas em sistemas como IBM Series i (AS/400), mainframe IBM (OS/390) e UNIX.

Agora a equipe de Pettersson só precisava integrar essas sete aplicações ao novo portal.

### Completando a Solução

A ferramenta ideal de integração precisava ser flexível o suficiente para acomodar os vários sistemas desenvolvidos internamente pela Schenker. Kjell Jennstig, consultor da Cap Gemini Ernst & Young que trabalhou no projeto, recomendou que Pettersson avaliasse o Attachmate Verastream.

O Attachmate Verastream Host Integrator encapsula dados e lógica do mainframe via

interface de tela, apresentando os processos corporativos como web services, componetes XML, Java e .NET. Os serviços gerados pelo Verastream podem ser combinados e reaproveitados na criação de aplicações compostas com uma nova aparência e ambientação. Independentemente de o seu ambiente ser IBM Series z (S/390), IBM Series i (AS/400), UNIX, HP OpenVMS ou HP e3000, o Verastream oferece resultados rápidos porque você pode usar os recursos existentes de desenvolvimento, ferramentas conhecidas de TI e os investimentos comprovados em mainframe. Tudo isso sem necessidade de modificação no valioso código das aplicações ou nos respectivos processos no mainframe.

Jennstig já havia usado o Verastream com excelentes resultados. “Consegui trabalhar com o produto em apenas algumas horas”, disse ele. “É uma solução estável e bem desenhada. E o suporte da Attachmate na Europa me ajudou muito na fase de implementação.”

## Primeiros Resultados

Testado no segundo semestre, em menos de três meses o Verastream já estava em operação. Depois de pouco tempo o novo sistema já havia melhorado a produtividade dos atendentes.

Hoje as perguntas sobre prazos podem ser respondidas prontamente, sem a necessidade de acesso a cada sistema individualmente. Basta informar o número do conhecimento (identificador das remessas) e esperar que o portal verifique o status de cada transporte nos sistemas. As informações sobre carga, descarga, entrega e armazenamento são apresentadas quase que instantaneamente.

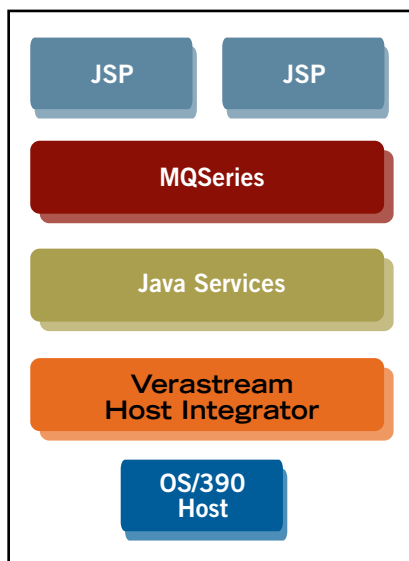
“O novo sistema apresenta os documentos imediatamente”, disse Kristina Eriksson, atendente de Estocolmo. “Inclui até funções para consulta de importações e exportações e agilizou muito nosso trabalho.”

A rapidez nas repostas é responsável pela redução do número de chamadas não atendidas e pelo aumento do número de remessas processadas, sem contar a redução nos custos e no tempo de treinamento, com impacto direto na receita da Schenker.

“O Verastream é ideal para empresas cujos sistemas legados oferecem funções críticas para os processos corporativos”, disse Jennstig. “Na Schenker, a solução Verastream nos ajudou a melhorar a satisfação dos clientes e funcionários, um valor inestimável para qualquer empresa.”

## Arquitetura da Schenker: Como o Verastream se encaixa

A arquitetura de desenvolvimento web da Schenker, baseada em HTTP e XML, é basicamente um tipo de web services. O desenvolvimento desse projeto adapta-se a essa arquitetura. O Verastream está instalado em um servidor Windows. Uma aplicação Java, criada pela Cap Gemini Ernst & Young, faz a interface com IBM WebSphere MQ (MQ Series). Do lado do cliente, JSPs (JavaServer Pages) recuperam e apresentam as informações do WebSphere MQ.



## Sobre o Grupo Cap Gemini Ernst & Young Group

O Grupo Cap Gemini Ernst & Young Group é um dos maiores fornecedores mundiais de serviços de consultoria e TI. Emprega mais de 56.500 pessoas na Europa, América do Norte e Pacífico Asiático, oferecendo serviços de:

- Gerenciamento e consultoria em tecnologia
- Transformação de sistemas
- Gerenciamento de sistemas (terceirização)
- Serviços profissionais locais

Esses serviços permitem que a CGE&Y ajude os clientes a expandirem e transformarem suas empresas.

## Sobre as Soluções Verastream para Integração

A linha de produtos Attachmate Verastream agiliza a reutilização das aplicações armazenadas no legado em arquiteturas orientadas a serviços. Esse conjunto de soluções oferece uma gama completa de ferramentas para modernização do mainframe, web e desktops — desde rejuvenescimento básico a apresentação customizada e sofisticada integração de alto desempenho. Os serviços gerados pela linha Verastream podem ser combinados e reaproveitados para expandir o alcance das funcionalidades do legado para novos usuários ou novas aplicações compostas. E tudo isso sem mudança no código das aplicações no legado, evitando riscos e agilizando o processo de integração e desenvolvimento das aplicações e aprimorando o fluxo de trabalho.

## Sobre a Attachmate

A Attachmate ajuda as empresas a ampliarem, gerenciarem e protegerem os investimentos em TI. Oferecemos uma grande variedade de soluções, desde emulação de terminal, integração de aplicativos herdados e produtos para o gerenciamento do ciclo de vida de PCs a sistemas inovadores e ferramentas de gerenciamento de segurança. Com nossa tecnologia, mais de 40.000 empresas do mundo inteiro estão colocando seus ativos de TI para funcionar de maneiras novas e relevantes. Saiba mais em [www.attachmate.com.br](http://www.attachmate.com.br)



**Sede Corporativa**  
1500 Dexter Avenue North  
Seattle, Washington 98109  
TEL 206 217 7500  
FAX 206 217 7515

**Sede para a Europa,  
Oriente Médio e África**  
Holanda  
TEL +31 71 368 1100  
FAX +31 71 368 1181

**Sede para a América  
Latina**  
México  
TEL +52 55 9178 4970  
FAX +52 55 5540 4886

**Attachmate Brasil**  
São Paulo - SP.  
TEL +55 11 3085 0303  
FAX +55 11 3085 5617

WEB [www.attachmate.com.br](http://www.attachmate.com.br)  
EMAIL [Fale\\_conosco@atm.com.br](mailto:Fale_conosco@atm.com.br)

Para obter informações sobre os escritórios regionais, visite [www.attachmate.com.br](http://www.attachmate.com.br).

Fornecido apenas como informação. Esses dados podem ser modificados a qualquer momento sem aviso.  
Copyright 2007 Attachmate Corporation. Todos os direitos reservados. Attachmate, o logotipo da Attachmate e Verastream são marcas registradas ou marcas comerciais da Attachmate Corporation nos EUA e em outros países. Todas as outras marcas e os nomes de marcas e de empresas mencionados neste documento são utilizados somente para identificação e pertencem aos respectivos proprietários. 07-0026P.0607