

## Secretaria da Fazenda de Delaware Agiliza Distribuição de Chamadas

Verastream Host Integrator apresenta nova interface web que agiliza o atendimento telefônico



“Chegou o momento de o estado incorporar a Internet nos serviços prestados à população ... simplificando a interação com o governo”. Essas foram as palavras da governadora de Delaware Ruth Ann Minner em um de seus pronunciamentos e que marcaram o início de uma série de inovações no estado de Delaware.

O novo ênfase em serviços levou a Secretaria da Fazenda de Delaware (DOR) a avaliar a forma como eles estavam utilizando a tecnologia para interagir com os contribuintes. O primeiro alvo da Secretaria foi o Sistema de Distribuição Automática de Chamadas (ACD) do Setor de Coleta de Impostos, pelo grande impacto tanto para os cidadãos como para os funcionários. O serviço escolheu o Verastream para integrar as telas do sistema legado e levar importantes funcionalidades do ACD para a intranet, criando o alicerce para os próximos projetos de integração.

### Um processo telefônico demorado

Antes do Verastream, a equipe de 30 funcionários do Serviço de Coleta de Impostos utilizava um ineficiente sistema de distribuição de chamadas. O suporte ao sistema era uma das cinco funções executadas na aplicação de faturamento e cobrança armazenada no mainframe da IBM, desenvolvida ao longo de vários anos. A aplicação possuía inúmeras funcionalidades mas era muito complexa porque os dados se repetiam em várias telas. Com a expansão da aplicação ficou inviável integrar as informações de cada contribuinte pessoa física ou jurídica.

Quando alguém ligava para a DOR, a pessoa era solicitada a pressionar uma tecla para falar com o setor desejado. A chamada era encaminhada para o departamento apropriado do Setor de Coleta de Impostos, onde um representante percorria inúmeras telas para localizar qual atendente cuidava da conta do contribuinte. E mais outras telas eram necessárias para obter todo o histórico da conta. Nesse ponto o representante normalmente ainda

### VISÃO RÁPIDA

#### Problema

- Demora excessiva no encaminhamento das chamadas devido a necessidade de navegar por várias telas do legado.

#### Solução

- Verastream para integrar a funcionalidade do mainframe à uma interface web.

#### Resultados

- Menos transferências de chamadas e maior agilidade nas respostas.
- Treinamento mais simplificado e mais acessível dos funcionários.
- Criação de uma plataforma para o desenvolvimento rápido de aplicações para futuros projetos.

tinha que encaminhar a chamada para uma outra pessoa para a obtenção de informações mais detalhadas.

### Conseqüências Onerosas Orientaram a Necessidade de Aprimoramentos

Tudo isso implicava em perda de muito tempo e erros onerosos, fruto da complexidade do sistema legado. Sem contar o treinamento da equipe, demorado e exigente, porque era necessário aprender como navegar por inúmeras complexas telas da aplicação para obter as informações necessárias.

Quando foi decidido agilizar o ACD, o objetivo era atender mais prontamente as solicitações dos contribuintes. Eles sabiam que informações precisas e facilmente acessíveis seriam fundamentais para atingir esse objetivo.

Irv Schechtman, diretor de sistemas de informações da DOR, queria uma interface web simples para as 41 telas do sistema de chamadas. “Precisávamos simplificar o sistema para os usuários internos para que eles pudessem ser mais produtivos”, comentou ele. “E para comunicação mais efetiva com os outros órgãos do governo, precisávamos reestruturar nossos processos corporativos.”

### Verastream Atende ao Chamado

Schechtman acrescentou que a DOR já havia gasto US\$2 milhões com softwares. Para aproveitar ao máximo esse investimento, eles

“Nossos desenvolvedores aprenderam rapidamente a usar e modelar as aplicações do sistema legado com o Verastream. É um produto poderoso e que foi fundamental para nós.”

– Irv Schechtman,  
diretor de sistemas de  
informação, Secretaria  
da Fazenda de Delaware

decidiram adotar um enfoque de integração capaz de estender a vida do sistema legado. Como o Verastream permitia que o departamento continuasse a usar o OS/390 como backbone do suporte operacional — sem necessidade de qualquer alteração no código do sistema legado — eles conseguiram preservar a lógica existente e continuaram sem nenhuma interrupção das operações diárias.

O Verastream Host Integrator apresenta os processos corporativos como web services, componentes XML, Java ou .NET que podem ser combinados e reaproveitados em novos projetos. O Verastream permite que departamentos como a DOR adotem um enfoque modular nas iniciativas em larga escala. Assim que a equipe de TI criou os serviços para o projeto estratégico do ACD, eles já tinham à disposição um repositório de serviços prontos para futuras iniciativas estratégicas.

sua conta e informações relevantes sobre o histórico da conta. A equipe consegue responder as dúvidas rapidamente porque as informações integradas estão prontamente à disposição no browser.

Essa solução tem um grande valor em potencial para a DOR pela possibilidade de reutilização dos serviços criados com o Verastream Host Integrator. Hoje cada nova aplicação web pode ser desenvolvida mais rapidamente que antes, porque os “alicerces” já foram gerados. Na verdade, o setor já começou a reutilizar os serviços para agilizar as quatro outras funções da aplicação de faturamento e cobrança.

“Nossos desenvolvedores aprenderam rapidamente a usar e modelar as aplicações do sistema legado com o Verastream”, concluiu Schechtman. “É um produto poderoso e que foi fundamental para nós.”

## Como funciona?

O sistema de software em mainframe da DOR contém milhões de linhas de código para gerenciar e processar inúmeras funções como devoluções, abatimentos, contabilidade, refinanciamento, multas, juros e reconciliação. Na opinião de Schechtman isolar a função de faturamento e cobrança e depois a função ACD desses módulos completamente integrados seria uma tarefa monumental. E reescrever o layout das telas e a lógica da aplicação seria muito caro e demorado. Além disso o processo resultaria em uma aplicação semelhante a do legado, indicada apenas para os super usuários do setor.

Os consultores técnicos da Attachmate trabalharam em conjunto com a DOR, orientando a equipe de TI no desenvolvimento de ambientes web e melhores práticas e ajudando no projeto e no processo de implementação. A equipe técnica optou por usar o Verastream e a metodologia de desenvolvimento rápido de aplicações da Attachmate Consulting Services para desenvolver a aplicação no menor prazo possível. Esse enfoque possibilitou a remoção de dados redundantes de várias telas e a integração de informações críticas para acesso rápido via intranet.

Usando o Verastream Host Integrator, o departamento preservou a conectividade com o sistema legado, durante o processo de desenvolvimento e na execução da aplicação em produção. A equipe de TI usou o Verastream para agregar a lógica e dados da aplicação armazenada no legado e apresentar as funções como serviços reutilizáveis.

Os serviços, que retêm todas as informações sobre o comportamento da aplicação armazenada no sistema legado, foram disponibilizados para uso no servidor runtime do Verastream Host Integrator. Active Server Pages foram usadas para chamar os serviços e formatar as páginas HTML da interface de usuário.

## Uma solução com grande potencial

Hoje quando o contribuinte liga para a Secretaria da Fazenda, o funcionário para o qual a chamada é encaminhada insere rapidamente o número do CPF. As ASPs combinam as telas do sistema legado com um banco de dados Oracle que traz o nome do contribuinte, o agente responsável por

## Sobre as Soluções Verastream de Integração

A linha de produtos Attachmate Verastream agiliza o reaproveitamento das aplicações do legado em arquiteturas orientadas a serviço. Essa suíte de soluções oferece uma linha abrangente de soluções para a modernização do desktop, mainframe e para web, de rejuvenescimento básico à apresentação customizada e sofisticada integração de alto desempenho.

Os serviços gerados pela solução Verastream podem ser combinados e reaproveitados seletivamente para estender as funcionalidades do legado para novos usuários ou aplicações compostas. Sem mudança em nenhum código das aplicações do legado, evitando riscos e agilizando a integração e o desenvolvimento das aplicações e aprimorando o fluxo de trabalho.

## Sobre a Attachmate

A Attachmate ajuda os departamentos de TI a estender o alcance, gerenciar e proteger seus investimentos em TI. Oferecemos uma ampla variedade de soluções que abrangem desde emulação de terminal, integração com o legado e gerenciamento do ciclo de vida dos PCs a sistemas inovadores e ferramentas para gerenciamento da segurança. Graças à nossa tecnologia, mais de 65 mil empresas mundialmente estão utilizando seus ativos de TI de forma mais inovadora e lucrativa. 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).