

British Gas Housing Services Group Simplifica seus Processos de Negócios para Prestar um Serviço Mais Eficiente para o Cliente

Solução EXTRA! X-treme para emulação de terminal melhora a Produtividade do Usuário



A Centrica (www.Centrica.co.uk) é um grupo de telecomunicações, serviços domésticos e energia global. O grupo é proprietário de algumas das marcas mais conhecidas atualmente no Reino Unido como o British Gas Housing Services Group. A companhia emprega 30.000 pessoas somente no Reino Unido e comercializa uma ampla variedade de produtos e serviços, entre eles, fornecimento de energia e serviços domésticos no Reino Unido, Europa e América do Norte.

A British Gas é líder em pacotes de prestação de serviços, instalação e consertos de itens relacionados à energia para mais de 3,5 milhões de clientes. Recentemente, a British Gas venceu um contrato para fazer a manutenção e consertos em 10.500 propriedades em Islington Council, administradas pela incorporadora Homes for Islington (HFI). Todas as instalações de gás precisam de manutenção e certificação anual. Todos os relatórios sobre problemas feitos pelos arrendatários devem ser respondidos dentro do prazo estipulado em cada contrato.

Processamento de Solicitações Lento e Complexo

O sistema legado utilizado pelo British Gas Housing Services Group para agendar as visitas aos arrendatários era complexo e muito lento. A cada 15 minutos a HFI transmitia eletronicamente as solicitações para o British Gas Housing Services Group. Essas solicitações eram armazenadas em um site FTP antes de serem copiadas para um servidor de arquivos para processamento. O processo envolvia a cópia dos dados para uma planilha em Excel, onde uma macro predefinida transferia o conteúdo e os campos-chave para um documento de mais fácil compreensão. Esse documento era então impresso e as informações capturadas manualmente para o sistema de gerenciamento de informações do British Gas (Work Management Information System, WMIS), que em seguida enviava detalhes sobre os serviços para os engenheiros.

VISÃO RÁPIDA

Problema

O processamento manual das ordens de serviço e manutenção consumia tempo e o volume aumentava rapidamente devido aos novos contratos fechados. O British Gas Housing Services Group queria modernizar o sistema para agilizar o atendimento às necessidades dos clientes.

Solução

A solução EXTRA! X-treme ofereceu:

- Alto nível de segurança no acesso às valiosas informações armazenadas no legado.
- Ferramentas para melhorar a produtividade do usuário
- Integração transparente com outras tecnologias

Resultados

- Melhoria da produtividade do usuário.
- Redução das horas-homem eliminando a duplicação
- Rapidez nas respostas às solicitações dos clientes
- Maior satisfação por parte dos clientes e funcionários

Depois de revisar o processo existente, o Chefe do Grupo de Serviços Domésticos da British Gas concluiu que o processo não estava atendendo as necessidades e o crescente aumento de solicitações. O British Gas Housing Services Group queria modernizar o sistema de forma a torná-lo mais rápido, intuitivo e prático.

Identificando as Necessidades do Usuário Final Antes da Implementação

Depois de uma criteriosa avaliação, a equipe do British Gas Housing Services Group selecionou a Attachmate para oferecer a tecnologia e a experiência necessárias para simplificar o processo de tratamento dos pedidos. A Attachmate já era conhecida por ter feito um ótimo trabalho em outros departamentos dentro do British Gas Housing Services Group, o que facilitou a decisão, salientou Rob Heis, Gerente de Suporte aos Negócios da British Gas

Housing Services Group, o idealizador do projeto: “Nós já sabíamos que a Attachmate teria conhecimento técnico e interesse em atender as nossas necessidades específicas.”

“A Attachmate conversou com alguns usuários finais para entender claramente o que se esperava, o que garantiu uma implementação eficiente e efetiva. Heis explicou: “O projeto não era nada fácil, mas a equipe da Attachmate identificou prontamente nossos requisitos e foi extremamente atenciosa às nossas necessidades. Durante o andamento do projeto percebemos que havia outras características que gostaríamos que fossem agregadas ao novo sistema e a Attachmate implementou as mudanças sem problema.”

Implementação Rápida com o Software EXTRA! X-treme

O software Attachmate® EXTRA! X-treme™ para emulação de terminal foi a solução, permitindo à British Gas Housing Services Group simplificar seu ambiente. As aplicações foram criadas com Visual Basic 6 e EXTRA!® Basic. A implementação inicial tinha uma data limite muito justa e o British Gas Housing Services Group queria a solução em operação no prazo de dois meses, meta cumprida com sucesso pela Attachmate, mesmo após a realização de testes detalhados.

Hoje os arquivos criados pela HFI são coletados automaticamente do servidor de arquivos e os detalhes sobre as ordens de trabalho também são coletados automaticamente dentro do WMIS. Os agentes do Call Center localizam o imóvel e inserem as solicitações no WMIS usando duas telas gráficas. O EXTRA! X-treme utiliza linguagem de macro integrada, permitindo a interação do sistema WMIS baseado em VT. Os responsáveis pelo planejamento contam com um método consistente para a criação das ordens de serviço, pois os pedidos são inseridos pelos agentes e não gerados diretamente no WMIS. Em contrapartida, uma macro (WMIS-HUB) reúne todos os serviços (em formato XML) e realiza vários testes comparativos no WMIS para garantir a não-duplicidade.

Em geral a solução garante que a informação seja recebida, formatada e comunicada rapidamente aos engenheiros, minimizando a possibilidade de erro humano e de duplicação. Antes as solicitações para mudar a data de uma ordem de serviço ou responder a um serviço identificado como “sem acesso” podia gerar várias referências para o mesmo serviço dentro do sistema da HFI, o que normalmente gerava ordens separadas e agenda de visitas de diferentes engenheiros para o mesmo serviço. A nova aplicação evita essas duplicações.

O Tratamento de Serviços de Alta Prioridade Acelera o Atendimento a Pessoas com Necessidades Especiais

Os serviços com alta prioridade são gerenciados pela aplicação criada com EXTRA! X-treme, dando prioridade aos aposentados (idosos, pensionistas), pessoas mais vulneráveis ou pessoas com crianças pequenas. Entre os relatórios com prioridade estão os relacionados a vazamento de gás, identificando previamente os clientes que já apresentaram queixas, oferecendo assim mais inteligência, informações extras sobre o cliente.

Foram feitas outras modificações na macro para aprimorar os serviços “Sem Acesso” (No Access, NA), ou seja, o engenheiro foi ao local mais de três vezes e não conseguiu realizar o serviço. Como é uma exigência legal que o British Gas Housing Services Group garanta uma verificação anual dos serviços prestados, tais situações precisam ser resolvidas de forma rápida e eficiente.

“ Entramos em contato com a Attachmate por vários motivos. O primeiro foi por sua tecnologia, que nos permitiria criar um processo flexível e personalizado que atenderia nossas necessidades. O segundo foi a própria empresa ...”

— Rob Heis, Gerente de Suporte Corporativo da British Gas

Um Grupo Excepcional

Prestar um serviço de qualidade ao cliente é um importante diferencial e o British Gas Housing Services Group se deu conta que precisava de uma solução para aprimorar seu relacionamento com o cliente. “Nosso objetivo é responder às necessidades do cliente o mais prontamente possível, de forma que a satisfação do cliente seja nosso diferencial”, acrescentou Heis. A Attachmate desenvolveu uma aplicação de interface que permite que o Call Center de Serviços Domésticos capture as ordens e não apenas alguns departamentos, o que simplificou muito o processo, melhorando o tempo de resposta e a satisfação do cliente.

O objetivo original de reduzir o tempo gasto para inserir os dados foi obtido. Nos primeiros 12 meses o British Gas Housing Services Group conseguiu economizar o trabalho de 1,5 trabalhadores, melhorou a produtividade, a satisfação dos clientes e funcionários e hoje podemos dizer que as pessoas têm mais tempo para se dedicar aos clientes, sem desperdiçá-lo com inserção de dados.

Sucesso com as Soluções Attachmate

O British Gas Housing Services Group acredita que futuramente as soluções Attachmate poderão oferecer benefícios semelhantes para outros contratos. “A relação com a Attachmate foi muito valiosa e esperamos que as soluções da Attachmate continuem como parte importante das nossas ferramentas”, comentou Heis. “Essa tecnologia nos permitiu agilizar os tempos de resposta dos serviços, reduzir as horas-homem e melhorar o valor agregado dos nossos sistemas existentes. Acreditamos que o British Gas Housing Services Group continuará se beneficiando das soluções Attachmate por muito tempo ainda.”



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
EMAIL Fale_conosco@atm.com.br

Para obter informações sobre os escritórios regionais, visite www.attachmate.com.br.

Caráter informativo apenas; pode ser modificado quando necessário, sem aviso prévio.
Copyright 2008 Attachmate Corporation. Todos os direitos reservados. Attachmate, o logotipo da Attachmate e EXTRA! X-treme são marcas registradas ou marcas comerciais da Attachmate Corporation nos Estados Unidos e em outros países. Unisys é marca comercial registrada da Unisys Corporation. 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. 07-0058P.1107