

Plataforma de colaboração melhora atendimento de aposentados e pensionistas do serviço público do Paraná

Resumo:

Cliente: PARANAPREVIDÊNCIA

Indústria: Governo

Região: Paraná

Parceiro Cisco: Teletex

Adepta ao modelo “como serviço” a PARANAPREVIDÊNCIA conseguiu inovar e melhorar a comunicação interna e externa sem aumentar custos.

Aposentados e pensionistas ligados ao governo do Paraná contam agora com uma equipe de atendimento mais bem aparelhada para entregar informações em menor tempo e com um custo reduzido. Desde 2018, a PARANAPREVIDÊNCIA conta com uma nova infraestrutura de comunicações unificadas (UC) e de contact center para atender às equipes internas e aos segurados.

A PARANAPREVIDÊNCIA é uma instituição privada sem fins lucrativos ligada ao Estado do Paraná e responsável pelo pagamento de 200 mil benefícios e pensões.



“A audioconferência e a videoconferência permitiram reuniões mais produtivas, sem a necessidade de deslocamentos”

Juarez Souza

Coordenador de TI
da PARANAPREVIDÊNCIA



Desafio:

A telefonia é fundamental para atendimento aos beneficiados e também para dar maior celeridade aos processos internos. Algo que exige uma atualização frequente dos sistemas de comunicação.

A atualização mais recente ocorreu no ano passado, quando a instituição abriu um edital de licitação para um projeto de modernização da plataforma de colaboração e implantação da mobilidade e trabalho remoto. A integradora de soluções apta a atender aos parâmetros foi a Teletex, que realizou um projeto com tecnologia Cisco.

Solução:

Foram contratados serviços continuados para a implantação e operação de telefonia IP, incluindo a substituição da central de PABX convencional por Cisco Unified Communications Manager e telefones IP, além da plataforma de call center/contact center, para atendimento dos clientes externos. “A solução de contact center da Cisco permite, entre outras funções, a interação com nossa equipe de call center via redes sociais, o que é um diferencial”, detalha Juarez Souza, coordenador de TI da PARANAPREVIDÊNCIA.

Para melhorar a dinâmica interna e contribuir para o aumento da produtividade, foi implantada uma plataforma de videoconferência com o Cisco Meetings Server. Como todos os sistemas são IP, a rede precisou passar por uma reestruturação que implementou access

points e criou uma rede sem fio (wireless), switches de borda e core, firewall, filtro de conteúdo e programas de gerenciamento.

Souza conta que um dos objetivos do projeto foi dar maior liberdade ao colaborador para que ele pudesse trabalhar remotamente, agora que a legislação permite tal condição. Além disso, era preciso melhorar a comunicação interna, dando à equipe a possibilidade de realizar videoconferências, ferramenta com a qual os profissionais não contavam até aquele momento.

“É difícil medir produtividade no nosso ramo, mas a percepção é de que houve ganho. A videoconferência e audioconferência com mais participantes viabilizaram reuniões mais produtivas, sem a necessidade de deslocamentos”, comenta. Outro ponto que agradou os colaboradores foi a mobilidade. Parte dos 450 ramais foi migrada para softphone, um aplicativo que permite que os computadores assumam o papel de ramais e façam ligações pela internet. “A estabilidade e a gestão da plataforma Cisco nos permitem saber como a telefonia é usada por cada colaborador”, cita Souza, ao comentar os benefícios do projeto.

Além disso, como a PARANAPREVIDÊNCIA conta com 29 centros de atendimento espalhados pelo estado, as ligações de longa distância cobradas pela tarifa local, um outro recurso da telefonia IP, reduziram a conta de

telefone. Já para o cliente final (os 200 mil aposentados e pensionistas), o benefício está no melhor atendimento que a plataforma trouxe com a estabilidade. “A solução de contact center da Cisco nos permitiu implantar o atendimento via redes sociais”, explica Souza.

Resultados:

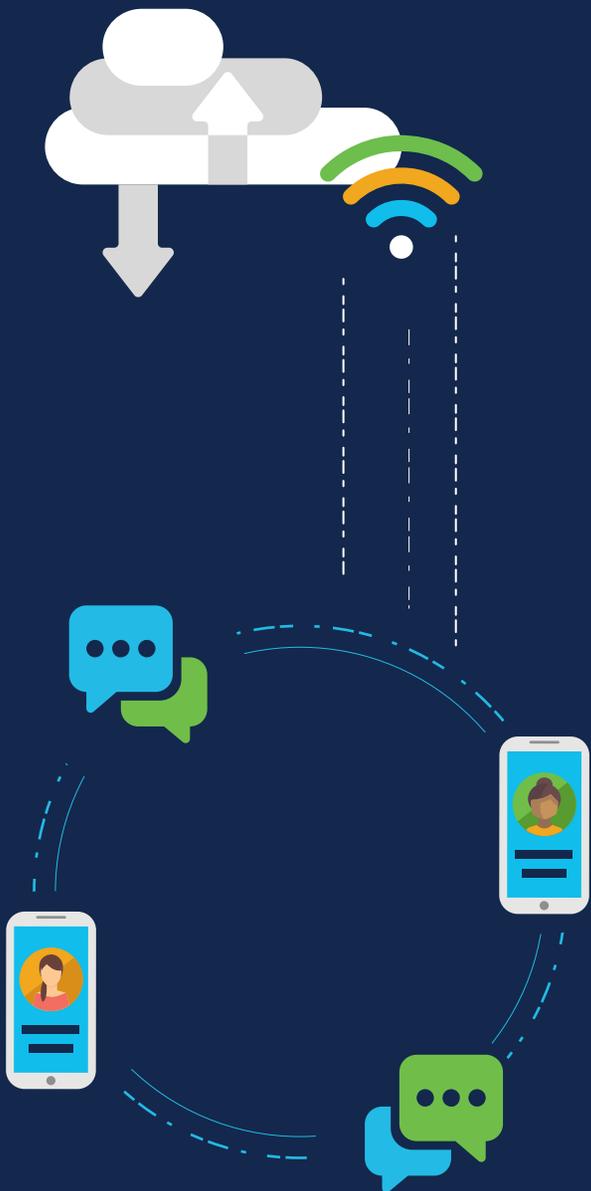
Christian Früchting, executivo de Vendas da Teletex, comenta que a iniciativa da PARANAPREVIDÊNCIA foi desafiadora por diferentes motivos. O primeiro deles estava na concepção do projeto no edital, que previa um salto na qualidade do sistema de telefonia da instituição. “O orçamento era reduzido, mas o edital previa este salto no nível de qualidade”, comenta, ao relatar que o valor estimado era praticamente o mesmo que a PARANAPREVIDÊNCIA pagava pela manutenção do antigo sistema de telefonia.

Outro desafio foi o tempo reduzido de parada para a migração da plataforma, uma exigência imposta por Juares Souza. A solução foi trabalhar o planejamento à exaustão e reservar

um final de semana para a virada do sistema, que incluiu também a instalação de novos switches e software. Como os funcionários da PARANAPREVIDÊNCIA haviam sido treinados com antecedência, quando chegaram à empresa e viram os novos equipamentos e funcionalidades, já sabiam como utilizá-los.

Esta foi a maior vitória do projeto na opinião de Juares Souza: “Entregaram o que prometeram de forma assertiva, sem traumas para os empregados”, afirma. O apoio da equipe da Cisco em Curitiba, desde a concepção até a implantação do projeto, também \ contribuiu para minimizar as dificuldades da implantação da tecnologia.

Agora, a PARANAPREVIDÊNCIA planeja atualizar o data center. Como comenta Souza, a instituição está envolvida com as tendências de virtualização e estuda formas de melhorar sua infraestrutura com tecnologias de nuvem.



Contate a Cisco **0800 891 4972**

Visite **nosso site**

Siga-nos     

Escritório principal Américas:
Cisco Systems, Inc. San José, CA

Escritório principal Asia Pacífico:
Cisco Systems Pte. Ltd. Singapura

Escritório principal Europa:
Cisco Systems International BV Amsterdam Holanda

A Cisco possui mais de 200 escritórios em todo o mundo. Os endereços, números de telefone e números de fax estão listados no site da Cisco em www.cisco.com/go/offices.