

Central de Atendimento CallBox

O CA-CallBox é um sistema de gerência de solicitações de serviço e atendimento a chamadas feitas em rodovias pelo equipamento CallBox, da Siemens.

CLIENTE

Siemens Brasil.

ÁREA

Telecomunicações.

PROBLEMA

Gerenciar as solicitações de serviços e atendimento a chamadas realizadas pelo equipamento *CallBox*.

SOLUÇÃO

A Visionnaire desenvolveu o software *Central de Atendimento CallBox* para gerenciar os equipamentos *CallBoxes*.

TECNOLOGIA

UML, Java e Corba.

FERRAMENTAS USADAS

Rational Rose, ORBacus, JLoox (para interface gráfica de usuário) e Persistent State Service (PSS). Este último é um componente de software desenvolvido pela Visionnaire e usado para persistência de objetos em bancos de dados relacionais.

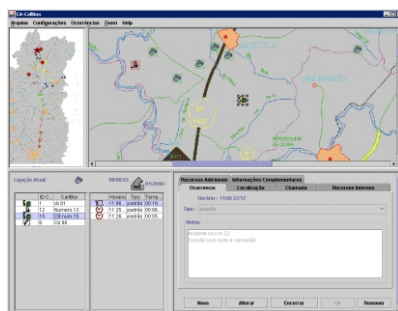
RESULTADOS

Houve um grande aumento na qualidade dos serviços prestados, pois o software *Central de Atendimento CallBox* reduziu o tempo de atendimento, aumentou a produtividade dos atendentes e eliminou erros do processo de atendimento.

Problema: Com a privatização das rodovias, as empresas concessionárias precisam cumprir metas de melhoria da qualidade do serviço, exigidas por lei, fornecendo um melhor atendimento aos usuários dessas vias. Para isto, as rodovias devem instalar telefones de emergência a cada quilômetro, nos dois sentidos. Os equipamentos estão suscetíveis às ações do tempo e ao vandalismo, e devem ser de fácil utilização e manutenção. A Siemens possuía o hardware, mas não o software.

Solução: A Visionnaire desenvolveu o CA-CallBox: um sistema de gerência de solicitações de serviço e atendimento a chamadas feitas em rodovias pelo equipamento CallBox, da Siemens. Além de tratar as ocorrências eletronicamente, gerencia os CallBoxes instalados na rodovia. As solicitações de serviço são realizadas por pessoas que estão trafegando pela rodovia, utilizando um CallBox, um número de telefone 0800 ou rádio. Independente da forma utilizada, a ligação será direcionada a um operador do CA-CallBox que tratará a solicitação e registrará suas atividades no sistema.

O sistema desenvolvido recebe as solicitações dos CallBoxes e detalha a ocorrência na tela do computador, juntamente com o mapa de localização dos CallBoxes e seu estado operacional (em atendimento, em espera, ocioso, falha no equipamento, etc). As solicitações de atendimento e estado de operação do CallBox são representados sonoramente e visualmente através de alteração de cor e formato.



Cada CallBox é posicionado no mapa da rodovia, de tal forma que ao receber uma chamada o operador possa identificar o local rapidamente e, assim, o atendimento ser mais eficaz. Todas as conversações com usuários são gravadas e as informações são registradas. Através do CA-CallBox os operadores acompanham o atendimento, registrando o envio de ambulâncias,

bombeiros ou viaturas policiais, bem como os tempos de atendimentos e demais informações sobre os serviços prestados. O sistema também permite cadastrar chamadas via rádio, 0800 e inspetor de rodovia. O CA-CallBox mantém histórico de todas as ocorrências e fornece relatórios estatísticos.