



SISTEMA SGM ATENDE

Antonio Pizzol dos Santos¹
Marcelo Fernandes Passos
Claudio Jose Servato
Rafael Cabral Lessa
UNICAMP

Resumo

Este sistema foi implantado no CEMEQ em 2009 a partir de uma necessidade do Serviço de Atendimento a Clientes (SAC) de controlar os prazos de respostas aos clientes, bem como coletar informações dos mesmos no sentido de orientar as áreas técnicas com relação aos principais problemas encontrados no atendimento. O Núcleo de Tecnologia de Informática do CEMEQ desenvolveu a página do sistema onde os funcionários utilizam para inserir informações dos clientes e dos funcionários do Centro. As informações inseridas são coletadas a partir do atendimento telefônico ou por e-mail pelos funcionários do SAC (atualmente com o total de 04 funcionários) e em cada atendimento é gerado um chamado. O sistema é interligado a intranet do CEMEQ e ao SGM (sistema de gerenciamento de manutenção) e permite a contabilização de todos chamados e o controle dos prazos de respostas aos clientes, permitindo um atendimento mais ágil e eficiente. Uma outra vantagem do sistema é que podem ser realizadas pesquisas ou levantamentos periódicos no sentido de orientar as áreas técnicas na melhoria do atendimento. As principais solicitações realizadas no sistema são de previsões de atendimento, agendamentos de atendimento ou visita técnica e entrega e recebimento de equipamentos dos clientes. Neste ano de 2012 o sistema tem registrado uma média de 450 chamados por mês. Espera-se que no futuro o sistema seja ampliado a outras necessidades dos clientes, com o objetivo de realizar um atendimento de qualidade e mais amplo.

Palavras-chaves

Sistema. Sgm. Atende

¹ E-mail: antoniosantos@gmail.com

IV SIMTEC — Centros de convenções — UNICAMP, Campinas, SP — 6 a 7 de novembro de 2012.
Tema central: “Conhecimento e experiência : reconhecendo fronteiras e construindo pontes”.