

DISQUE 195

Parabéns, população

O aniversário de um ano é da Central de Relacionamento, mas o presente – a economia no serviço prestado – é o usuário que recebe

O único número modesto é o do tempo de funcionamento – apenas um ano. Mas no restante dos indicadores, a Central de Relacionamento com o Cliente Caesb, o 195, apresenta resultados expressivos para a companhia. Tanto na redução dos custos operacionais quanto no crescimento do número de ligações. Os custos de dezembro de 1999 da antiga central, atualizados para outubro deste ano, representaram cerca de R\$ 164 mil. O custo médio da nova central é de R\$ 104 mil, o que significa uma economia de aproximadamente 58% para os cofres da Caesb.

Houve ainda um acréscimo de 13,4% no número

de ligações atendidas, passando de 55 mil para 62,4 mil; uma redução de 79% na relação custo/ ligação atendida; e de 135% na relação custo por posição ocupada. Na central antiga, a produtividade por ligação era de R\$ 2,99 e passou agora para R\$ 1,67. Os gastos por ocupação da atual central é de R\$ 104,10 – anteriormente, era de R\$ 244,56.

A Central de Atendimento 195 da Caesb foi criada em 1984, funcionando até o final de 1999. A necessidade de novas posturas na gestão de relacionamento com os clientes e a evolução da eletrônica, conjugada com a rapidez no desenvolvimento de novos equipamentos de informática, tornaram a antiga central de atendimento desatualizada tecnologicamente. Os resultados mostram uma evolução significativa nos indicadores operacionais e de custos praticados com a estratégia adotada pela empresa.

NA LINHA

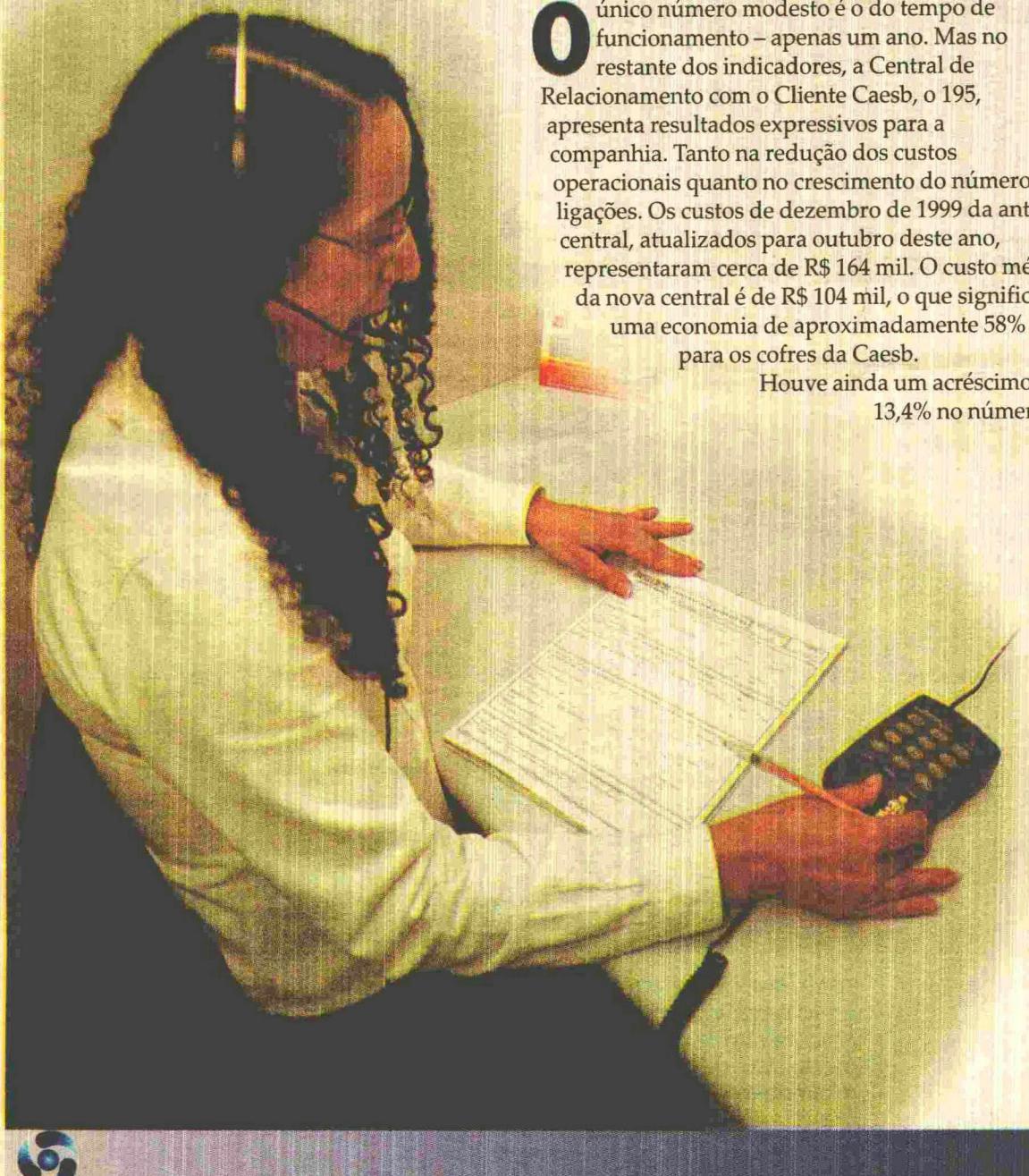
A central, que antes atendia

55 mil

usuários ao dia, passou a receber

62,4 mil

no mesmo período



Pelo telefone, os serviços são solicitados. A Caesb atende