

Problemas em linha

A PCMedic desenvolveu um sistema de *call center* distribuído para problemas técnicos, baseado em tecnologias VoIP e em plataformas *open source*, onde os funcionários só ganham quando resolvem a situação. Depois de já ter conquistado grandes contas no País, o objectivo é ir além-fronteiras. Carlos Afonso

França, Inglaterra e Espanha são os países onde a PCMedic (www.pcmecid.pt) pretende começar a operar já em 2009, recorrendo a parcerias com grandes cadeias de retalho para "entrar" nestes mercados – existe também a possibilidade de contactar os ISP locais. Serão aplicados o modelo de funcionamento usado em Portugal e a plataforma tecnológica desenvolvida pela PCMedic, mas aqui recorrendo a técnicos locais – nomeadamente, estudantes de cursos tecnológicos recrutados em institutos e faculdades desses países.

Neste processo de internacionalização, a empresa irá fornecer serviços de apoio remoto (via telefone, com um número próprio para cada país e a possibilidade de o utilizador seleccionar a língua em que pretende ser atendido, sendo então reencaminhado automaticamente pelo sistema) e domiciliário – este último através de um parceiro, com um contrato de serviços (SLA) «rígido». Filipe Barranco, CEO da Higher Functions, afirma que «o desafio é manter a qualidade da marca», mas mostra-se confiante na versatilidade do modelo de funcionamento da empresa.

A PCMedic pretende fornecer formação (*online* e presencial) aos seus técnicos no estrangeiro e deverá ter um gestor da actividade nestes países. Uma vez consolidada a operação nestes locais (e sem esquecer Portugal), a empresa poderá avançar para outros mercados, como o dos PALOP e o dos EUA.

Outsourcing de apoio técnico

Criada em 2001, a PCMedic presta serviços de apoio técnico por telefone (24 horas por dia, todos os dias), ao domicílio (com recursos próprios ou através de um agente externo, podendo incluir recolha de equipamento e entrega de dispositivo de substituição) ou em lojas. Esta empresa presta apoio para as situações mais variadas, (tudo o que esteja ligado a computadores ou questões relativas a telemóveis, *smartphones*, GPS e outros dispositivos) e segue a filosofia de tentar resolver o problema remotamente no momento – segundo dados da PCMedic, 82 por cento das situações são resolvidas por telefone.

Além de prestar apoio técnico a qualquer pessoa que a contacte, esta empresa presta um leque de serviços similares a clientes de entidades como ArTelecom, Auchan, Cabovisão, Fnac, Jerónimo Martins, Staples ou Zon (com números próprios), além de várias não identificadas – estando em curso negociações com outras de grande dimensão. Quando funciona em *outsourcing*, nem sempre este serviço é identificado como sendo da PCMedic, variando a abordagem conforme as marcas envolvidas.

Técnicos em linha Os funcionários deste serviço são, maioritariamente, estudantes de cursos técnicos do ensino superior que trabalham a partir de casa, recrutados em institutos e faculdades (por exemplo, do Instituto Superior Técnico), recebendo uma comissão apenas quando resolvem um problema – podem ainda ser atribuídos bónus. Cada um destes garante o atendimento durante algumas horas por semana, principalmente à noite (o período em que há um maior volume de chamadas, a par dos fins-de-semana): uns com horário “completo” definido (40 horas semanais), outros com horário parcial definido (quatro horas diárias) e ainda outros que trabalham só quando podem.

Foi criado um sistema de «preferências» – com um conjunto de heurísticas e outros algoritmos – para canalizar automaticamente as chamadas para os técnicos, mediante factores como horário (definido ou flexível, sendo este último penalizado), assiduidade, pontualidade, nível de resolução, testes internos e participação em formação. E embora não exista um tempo máximo de atendimento, o sistema fornece alertas aos 20 minutos de chamada e aos 30 minutos. Os técnicos dispõem de uma base de dados, podendo também consultar colegas durante uma chamada ou, face a um caso muito específico, reencaminhar a ligação para um profissional mais especializado.

Além dos cerca de 100 funcionários «externos» (sem vínculo contratual com a empresa) a nível na-

cional, a PCMedic tem uma estrutura «interna» com cerca de 30 pessoas, responsáveis por atendimento, formação, programação (a nível de base de dados, de redes, de Web e de segurança), gestão de projectos e tarefas administrativas.

Projectos para 2009 Esta empresa dispõe ainda de lojas para prestação de serviços, integradas em superfícies comerciais. As oito lojas PCMedic actualmente em funcionamento, deverão juntar-se, a curto prazo, entre cinco a 10 novos espaços, fruto de uma parceria com o grupo Jerónimo Martins (detentor das marcas Pingo Doce e Feira Nova).

Com o projecto de internacionalização, a PCMedic quer aumentar o número de técnicos (para responder ao aumento da procura e para fazer funcionar o sistema de «preferências»), esperando ter mais de mil em 2012. Um dos objectivos para 2009 é reduzir o tempo médio mensal de duração das chamadas para 15 minutos – em 2008, esta empresa registou mais de 260 mil chamadas, com um tempo médio mensal de duração de 22 minutos.

Também em 2009 deverá passar a ser disponibilizada uma base de dados com interface gráfica. Outros passos são a certificação de qualidade, bem como a mudança para instalações mais amplas (nomeadamente para albergar mais postos para funcionários – incluindo «externos»).



Plataforma PCMedic

O recurso à tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol) é a base desta plataforma, proporcionando comunicações de voz através da Internet. Assim, os trabalhadores da PCMedic apenas necessitam de ter um computador, ligação à Internet (preferencialmente, uma ligação de 4MB, a 256Mbps), um auscultador, um microfone e um *softphone* (um telefone virtual, de *software*). Os técnicos trabalham remotamente recorrendo a uma página Web específica e a uma base de dados partilhada (em MySQL, com registos de problemas e passos de resolução, que é actualizada em tempo real, com dados de cada chamada). São ainda usados “emuladores” *on-line* de plataformas (como o Total Emulator, em Flash), para simular a interface de determinado sistema operativo – MacOS X, Windows ou Linux –, incluindo versões mais antigas. A componente VoIP é assegurada pelo PBX *open-source* Asterisk, adaptado pela empresa às suas necessidades e que trabalha suportado em três máquinas redundantes equipadas com processadores dual core Xeon. Outros recursos incluem servidores Web, unidades UPS e soluções de *software* como o PerfDesk (aplicação de atendimento, desenvolvida internamente), *scripts*, o sistema de gestão de chamadas Phoenix e *software* de virtualização VMWare.