

8. Problemas Existentes no Sistema Atual

- 1) Erro em cerca de 1% em contratos fechados, por não terem condições de serem cumpridos devido ao fato de não existirem técnicos disponíveis para atendê-lo.
- 2) Demora cerca de 10 (dez) minutos para encontrar a ficha do cliente, enquanto o mesmo fica esperando ao telefone, devido à necessidade de procurá-la manualmente em cerca de 5.000 fichas de cadastro de clientes.
- 3) Demora de até 6 horas no fechamento do contrato com o cliente que solicita visita, devido ao fato que, para ajustar o contrato à nova negociação, é necessário voltar à sede da empresa para gerar uma nova versão do contrato e reapresentá-lo em uma nova visita.
- 4) Demora de até 3 horas para reajustar os preços que estão sendo praticados pela HP Produções, devido à necessidade de consultar, manualmente no Jornal O Globo, os preços anunciados pelas empresas concorrentes, calcular a média destes preços e, se for o caso, substituir os preços que estão sendo praticados pela HP Produções pela média calculada.
- 5) Erro em 5% nas informações referentes ao patrimônio da empresa devido ao fato deste ser baseado na memória dos funcionários da HP Produções.
- 6) Demora de até 2 horas para fazer o escalonamento da equipe e dos equipamentos devido à necessidade de compatibilizar a alocação destes em cerca de 70 planilhas de Serviços a Realizar por mês.
- 7) Demora de até 3 horas para encontrar locais apropriados para filmagens externas dos eventos, devido à necessidade de procurar nos *sites* da Internet ou nos jornais, os locais mais propícios para cada tipo de evento.
- 8) Demora de até 1 hora para verificar quais clientes (pessoa física) devem receber um cartão relativo ao Projeto Data Lembrança, devido à necessidade de consultar, manualmente, em mais de 10.000 contratos fechados.
- 9) Demora de até 3 horas para verificar quais clientes (pessoa jurídica) devem receber o cartão de Natal e Ano Novo, devido à necessidade de consultar, manualmente, em mais de 6.000 contratos antigos.

9. Necessidades não Atendidas pelo Sistema Atual

- 1) Emitir relatório com a avaliação de cada funcionário sobre a ótica do cliente, a fim de ser criada uma política de bonificação para os melhores no final do ano, estimulando a produtividade.
- 2) Emitir relatório com a avaliação de cada parceria sobre a perspectiva do cliente, a fim de verificar se a mesma deve ser mantida ou não.
- 3) Emitir relatório de casas de festas localizadas no Estado do Rio de Janeiro, a fim de oferecer os serviços prestados pela HP Produções.
- 4) Emitir relação de clientes que sempre fazem trabalhos na mesma época do ano, a fim de já reservar uma equipe, neste período, para executar este trabalho.
- 5) Emitir relação de melhores clientes por valor de serviços realizados, a fim de elaborar um plano para manter a fidelidade destes clientes.
- 6) Emitir relatório de quantidade de clientes ativos por bairro, a fim de elaborar plano de marketing eficaz e identificar o potencial de expansão de vendas.
- 7) Emitir relatório de quais bairros se localizam os clientes que mais contrataram os serviços da HP Produções nos últimos 5 anos, estimando em valor de vendas, a fim de verificar quais bairros seriam ideais para instalar novas filiais da empresa.
- 8) Emitir relatório de quais bairros apresentam a maior taxa de inadimplência dos clientes nas vendas parceladas.
- 9) Emitir relatório de serviços que apresentam uma variação percentual considerável em suas vendas nos últimos 5 anos.
- 10) Emitir relatório do valor que se vendeu de cada serviços nos últimos 5 anos.

- 53) Emitir aviso de alocação de serviço ao funcionário
- 54) Emitir aviso de alocação de serviço à parceria
- 55) Emitir aviso de nova parceria
- 56) Emitir sugestão de alocação de parceria
- 57) Emitir relatório de disponibilidade de parceria
- 58) Emitir relação dos serviços relativos ao tipo de evento
- 59) Emitir necessidades de atendimento do novo pedido
- 60) Emitir relação com os dados de pessoas física e jurídica para o projeto Data Lembrança
- 61) Emitir relatório de quais bairros apresentam a maior taxa de inadimplência dos clientes nas vendas parceladas
- 62) Emitir relatório de clientes que contrataram trabalhos, pelo menos duas vezes, na mesma época do ano
- 63) Emitir relatório de clientes por valor de serviços realizados
- 64) Emitir relatório de quantidade de cliente ativo por bairro
- 65) Emitir relatório dos clientes que contrataram a maior quantidade de serviços, em valor de vendas, nos últimos 5 anos
- 66) Emitir relatório de serviços que apresentam um aumento superior a 30% (trinta por cento) nos pedidos dos clientes nos últimos 5 anos
- 67) Emitir aviso de pagamento de parceria
- 68) Emitir recibo de pagamento do serviço
- 69) Emitir recibo de pagamento da multa rescisória
- 70) Emitir recibo de prontificação dos produtos
- 71) Emitir aviso de desativação de equipamento
- 72) Emitir aviso de novo equipamento
- 73) Emitir aviso de data de retirada do equipamento em manutenção
- 74) Emitir aviso de novo funcionário

Benefícios Quantitativos

A adoção desta solução possibilitará uma melhoria substancial no processo atual resolvendo uma série de problemas levantados, como:

- 1) Redução em cerca de 90% no não cumprimento dos contratos que são fechados sem disponibilidade de equipe e equipamentos para realizá-los.

- 2) Redução em cerca de 95% no tempo necessário para consultar a ficha do cliente.
- 3) Redução em cerca de 60% no tempo necessário para o fechamento do contrato com o cliente que solicita visita.
- 4) Redução em cerca de 95% na precisão do patrimônio da empresa.
- 5) Redução em cerca de 50% no tempo necessário para o escalonamento da equipe que realizará o serviço contratado pelo cliente.
- 6) Redução em cerca de 80% no tempo necessário para a escolha dos equipamentos que as equipes utilizarão para a realização do evento.
- 7) Redução em cerca de 80% no tempo necessário para a confecção dos cartões da Data Lembrança para as pessoas físicas.
- 8) Redução em cerca de 95% no tempo necessário para a confecção dos cartões de final de ano para as pessoas jurídicas.

Benefícios Qualitativos

A adoção desta solução possibilitará uma melhoria substancial na qualidade do processo atual, como:

- 1) Maior rapidez na elaboração de orçamentos e contratos para clientes possibilitando o atendimento de uma quantidade maior de clientes.
- 2) Melhor qualidade dos relatórios destinados ao auxílio na tomada de decisões gerenciais.
- 3) Melhor atendimento ao cliente, pois as informações serão acessadas de forma mais rápida e segura, disponibilizando com maior rapidez as informações dos serviços e clientes.
- 4) Diminuição do volume de papéis com disponibilização das informações online.
- 5) Aumento da exatidão das informações dos atendimentos prestados.
- 6) Melhor controle sobre o escalonamento de equipes e equipamentos, evitando que os mesmos sejam escalados para mais de um evento no mesmo dia.
- 7) Melhor visualização das informações de pagamentos através de gráficos.
- 8) Melhor controle da situação financeira da empresa.
- 9) Informações mais precisas para elaboração de um plano de marketing para possível expansão de prestação de serviços.
- 10) Capacidade de absorver um maior número de clientes e podê-los atender de forma ótima.