

# Oracle RightNow CX: Analisando o Sistema de Informação

Breno da Silva Nogueira  
*Escola de Artes, Ciências e Humanidades*  
*Universidade de São Paulo*  
São Paulo, Brasil  
breno.s.nogueira@usp.br - 12400392

Breno de Gonzalez Bueno  
*Escola de Artes, Ciências e Humanidades*  
*Universidade de São Paulo*  
São Paulo, Brasil  
brenodbueno@usp.br - 12543190

**Resumo**—Neste artigo realizaremos uma análise do Sistema de Informação CRM Oracle RightNow CX, entrando em detalhes sobre seu funcionamento, organizações usuárias, bem como os objetivos que este sistema foi elaborado para alcançar.

**Palavras-Chave**—Sistemas de Informação, Oracle, CRM, RightNow CX

## I. INTRODUÇÃO

Para analisarmos o SI, primeiramente é necessário a definição de alguns pontos-chave para o bom entendimento dos conceitos que decorrem dessa análise, e das partes que compõem o sistema.

### A. Sistemas de Informação (S.I.)

Sistemas de Informação, ou SIs como são frequentemente chamados, segundo [1], são sistemas complexos para utilização em organizações que dependem não apenas de um software, mas hardware específico necessário para manter o funcionamento do sistema e armazenar informações, e possuem necessariamente partes humanas em alguma parte do processo, com usuários que foram capacitados para utilizar o sistema de acordo com um conjunto de procedimentos.

Eles são sistemas complexos, com várias partes inter-relacionadas e interdependentes, que formam o sistema como um todo, sempre recebendo, processando e re-processando informações para criar uma saída interpretada pelos usuários, num ciclo chamado de retroalimentação.

A saída de um SI é chamada de “não determinística”, ou seja, dada uma entrada ele pode processar e devolver uma saída diferente em cada execução de um certo processo. Isso se dá pela dependência de um sistema em operadores, pessoas que interagem no sistema, que interferem diretamente na saída de SI podendo escolher diferentes maneiras de executar uma tarefa no sistema.

Um Sistema de Informação deve possuir propriedades emergentes, que surgem somente quando todas as partes do sistema estão integradas entre si, sendo elas: Confiabilidade, onde as informações devem ser atualizadas e exatas, para que não comprometam a integridade dos processos do sistema; Usabilidade, que define que o sistema deve ser de fácil navegação uma vez entendido os passos para os processos em que o sistema funciona, e sem problemas técnicos recorrentes, já que

podem afetar gravemente o funcionamento da organização que depende do SI.

E por último, um SI pode se enquadrar em dois principais tipos quanto a sua adaptabilidade, os não adaptáveis, aqueles que são “engessados” em um único ambiente de execução e que possuem poucas ferramentas para se adaptar a novos processos; e os adaptáveis, que são construídos pensando na adição de novos processos ao longo do tempo, e que se adaptam ao ambiente de execução da organização.

### B. Customer Relationship Management (C.R.M.)

Dentro das Classificações de SIs, o Oracle se encaixa no de CRM (Customer Relationship Management), ou gerenciamento de relacionamento com o cliente, SIs criados para gerenciar, analisar e melhorar o relacionamento de uma organização com seus clientes com o objetivo de melhorar tanto a aquisição quanto a manutenção de clientes através de uma experiência customizada para o cliente.

O método que CRMs de serviço, como o RightNow, se utilizam para atingir seu objetivo é prover ao atendente, responsável pelo atendimento ao cliente na organização que está sendo utilizado, imediato acesso a dados sobre o cliente que está sendo atendido, como produto ou serviço adquirido, informações de contato, registros de contatos anteriores, ou qualquer outro tipo de informação relevante para o atendimento, que podem ser obtidas numa variedade de ambientes diferentes desde lojas físicas até emails.

CRMs são majoritariamente associados com a área de vendas, porém sua versatilidade permite com que possam ser utilizados em diferentes áreas de todo tipo de organização como Marketing, Serviço, e Anúncios.

## II. O ORACLE RIGHTNOW

O Oracle RightNow CX foi criado após a empresa Oracle adquirir a empresa RightNow Technologies, que era especializada em Customer Service baseado em nuvem, e após a compra, foram integrados o CRM Oracle e com o Serviço RightNow.

O resultado foi um serviço especialmente desenvolvido para atender as demandas da área de serviço de todo tipo de organização, auxiliando funcionários de nível operacional a

otimizar a relação com clientes no atendimento antes, durante, e depois da aquisição do produto ou serviço.

Apesar de ser um SI utilizado estritamente pelo nível operacional, ele também gera relatórios que podem ser utilizados por funcionários e SIs de nível tático para auxiliarem no processo de tomada de decisões futuras.

Para atender às necessidades da área de serviço, o Oracle CX RightNow conta com uma variedade de recursos além dos já esperados de um CRM tradicional, como bots para automatização do atendimento por chat e o Oracle Service Cloud, uma plataforma baseada em nuvem que oferece um conjunto de ferramentas que permitem visualizar informações sobre vendas, realizar conversa por texto com clientes, integração com facebook, entre outras funcionalidades como que auxiliam no processo de comunicação com o consumidor.

### III. PARTES DO S.I.

Como já citado anteriormente SIs são compostos por um conjunto de partes interdependentes entre si para seu funcionamento, no caso do Oracle RightNow CX vamos explicar cada uma delas:

#### A. Pessoas

Parte essencial de um Sistema de Informação, e um dos principais fatores que o separa de um Sistema Técnico, são as pessoas que interagem com o sistema para o seu funcionamento, e no RightNow se utiliza de quatro tipos essenciais de operadores:

- Clientes, parte que entra em contato com a organização por meio do portal do Oracle.
- Atendentes, funcionários de nível operacional que recebem e respondem aos incidentes trazidos pelos clientes.
- Mediadores, gerentes e/ou gestores que podem visualizar o sistema de maneira estratégica para mensurar a eficiência do trabalho dos atendentes por meio de relatórios gerados pela ferramenta.
- Desenvolvedores, funcionários da organização provedora do serviço que customizam, integram e realizam manutenção das ferramentas oferecidas pelo SI para melhor atender as necessidades da organização particular que vai utilizá-lo.

#### B. Hardware

Devido ao Fato do Oracle RightNow CX ser uma SI baseado em nuvem, a infraestrutura na forma de hardware necessária tanto para a organização usuária quanto para os clientes se utilizarem do serviço é baixa porém alguns elementos se fazem necessários.

- Um servidor central de computação em nuvem (provido e mantido pela Oracle por uma assinatura mensal do serviço RightNow).
- Um microcomputador para cada atendente, desenvolvedor ou mediador do sistema.
- Um microcomputador ou qualquer outro tipo de dispositivo com conexão a internet que permita aos clientes

acesso ao portal para entrar em contato com a organização usuária do RightNow.

#### C. Software

Seguindo os requisitos de hardware, o RightNow não depende de muitos Softwares para que seja funcional:

- Sistema Operacional Windows para utilização do aplicativo de desktop por parte dos atendentes e mediadores, assim como o navegador Internet Explorer utilizado para realizar a sua instalação.
- Instalação do cliente na máquina para permitir o acesso ao aplicativo.
- Qualquer tipo de navegador web para o cliente acessar o portal e relatar o incidente

### IV. PROCEDIMENTOS

Com as partes do SI estabelecidas podemos proceder para explicar como elas interagem entre si para seu funcionamento na forma de procedimentos.

O fluxo se inicia quando um cliente com algum problema relacionado a um produto ou serviço que adquiriu da organização usuária do SI vai até o portal do cliente. Lá ele terá acesso a uma variedade de informações, como dúvidas frequentes e instruções para resolução de problemas simples. Caso isso não seja suficiente para resolver seu problema, ele poderá criar um incidente onde irá fornecer detalhes sobre o problema que está enfrentando, o que vai permitir sua investigação pelos atendentes, e informações de contato para ser atualizado quanto ao status do incidente.

Alternativamente, ele pode entrar em contato com um atendente diretamente por meio de um chat online que pode ser implementado caso a organização julgue necessário. Não muito diferente do procedimento já descrito, o cliente fornece as informações necessárias para que o seu problema seja resolvido, e do atendimento pelo chat é automaticamente criado um incidente que leva para o seu posterior processamento.

No aplicativo desktop o atendente recebe o incidente, analisa as informações fornecidas pelo cliente e as redireciona para o setor responsável que possa ajudar na resolução do problema relatado. Este mesmo atendente fica responsável por prover ao cliente atualizações do incidente conforme ele for se encaminhando para sua resolução, ou o informando caso haja alguma dificuldade durante o processo. Essas atualizações ocorrem na forma ou de emails recorrentes ou contato direto por meio de ligações telefônicas, se utilizando das informações de contato fornecidas pelo cliente na criação do incidente.

Após encerrado o atendimento gestores podem utilizar uma série de ferramentas para confecção de relatórios que poderão ser utilizados para mensurar a eficiência do atendimento provido ao cliente, a velocidade com que incidentes são resolvidos, quantidade de incidentes resolvidos ou em aberto, e mais uma série de outras informações que forem julgadas relevantes que podem ser utilizadas pelos superiores da camada de operações.

## V. PROCESSAMENTO DE INFORMAÇÕES

Agora vamos explicar um pouco sobre o processamento de informações realizado pelo RightNow

### A. Entrada

Podemos dividir a informação que é alimentada ao sistema em duas categorias principais, cliente (chamado de “contato” pelo sistema, por padrão) e incidente (o problema a ser resolvido).

Com a criação de um contato, não será necessário que toda vez que o cliente tenha algum problema a resolver seja preciso fornecer seus dados pessoais uma vez que já irão constar no registro, esse processo ainda pode ser automatizado para que na primeira vez que ele adquira um produto ou serviço da empresa já é criado um contato na base de dados do RightNow.

A criação de incidentes é moldada de acordo com a evolução dos produtos e/ou serviços da empresa, uma vez que os incidentes serão categorizados se utilizando dos produtos e serviços como parâmetros, ou seja, ela é flexível quanto à escalabilidade do sistema.

### B. Saída

Como saída do sistema teremos a inteligência dos problemas mais recorrentes na organização e da performance dos usuários, tudo isso processado por relatórios e estatísticas que são uma visão geral da situação do atendimento e qualidade dos serviços realizados pela organização.

### C. Retroalimentação

Se baseando na saída do sistema é possível criar um ciclo de retroalimentação para a automatização dos incidentes mais triviais ou frequentes, permitindo agilizar a resolução dos problemas, ou também criar um roteiro de atendimento disponibilizado aos atendentes diretamente no aplicativo desktop agilizando a interação com o cliente.

## VI. DADOS DO SISTEMA

Como já dito anteriormente, os principais tipos de informações com que o sistema lida são as de contato, que armazena nome, endereço, telefone, identificação, etc, e incidente, que armazena produto ou serviço adquirido, tipo de problema, descrição, urgência, etc, porém elas não são as únicas.

Contatos podem ser atrelados a uma organização, tornando mais fácil a identificação de um cliente e permitindo fornecer um tratamento mais personalizado. Esse tipo de informação é normalmente utilizado em empresas que trabalham em comércio B2B, Lá são armazenados o nome, ramo, localização, entre outros dados da empresa.

Há também informações de oportunidades, que podem ser utilizadas pelo time de vendas da empresa para que possa ofertar novos produtos caso o cliente esteja satisfeito com o atendimento recebido.

Finalmente existem as respostas, informações que populam a base de conhecimentos com as perguntas mais frequentes e suas respostas, e são disponibilizados no portal de clientes

e também para os atendentes. Elas são criadas de acordo com a necessidade de ter mais informações relevantes e de fácil entendimento, sem a necessidade de criar um incidente e esperar o processamento para receber auxílio.

O conhecimento com que o sistema vem a lidar provém dos relatórios disponibilizados, que compilam a situação do atendimento, e da base de conhecimento, que como o nome sugere, compila o conhecimento feito pelos relatórios e os gestores, em forma de um sistema de autoatendimento.

## VII. TIPO DO S.I.

Como o Oracle RightNow CX se trata de um sistema de informação CRM, ou seja, de relacionamento com o cliente, ele se encaixa no nível operacional da organização, podemos considerá-lo um SPT ou Sistema de Processamento de Transações.

SPT são, segundo [2] sistemas que auxiliam nos processos de nível operacional, ou seja, as atividades básicas da organização. O RightNow auxilia na área de serviços da empresa. O cliente recebe assistência com qualquer problema que tenha enfrentado com a empresa, seja problemas com o produto/serviço, com o pagamento, entrega, reclamações do atendimento na loja, ou até mesmo sugestões e elogios.

Outras características específicas de SPT que o RightNow possui são:

- Permitir acesso a informações atualizadas, acessíveis e precisas, por meio da busca de registros e a alguns tipos de relatórios que podem retornar incidentes com base em parâmetros pré-estabelecidos.
- Apoiar os funcionários do nível operacional, como os gerentes operacionais, que se beneficiam das análises do sistema, do setor de assistência técnica ou técnicos de campo, que têm seus atendimentos mais organizados.

## VIII. VANTAGEM COMPETITIVA

A adoção do Oracle RightNow CX permite a uma organização alcançar vantagem competitiva devido a uma quantidade de benefícios que oferece, aqui vamos citar alguns:

- Aumento da capacidade de atendimento;
- Permite rápido acesso a informações dos clientes acelerando o atendimento e a resolução de problemas;
- Mantendo os dados dos clientes em uma única plataforma de fácil acesso ele auxilia as equipes do nível operacional a se organizar;
- Cria oportunidades de autoatendimento, por meio da base de conhecimento e da utilização de bots em chats;
- Pode identificar falhas em produtos ou serviços com mais facilidade por meio de incidentes em massa;
- Aumenta a confiança do cliente na empresa, por resolver o problema com eficiência, o que pode indiretamente resultar em novos clientes por indicação;

Com a combinação de todos esses pontos podemos dizer que o RightNow permite às organizações que o utilizam se colocar à disposição do cliente ao aumentar a eficiência do seu atendimento por meios digitais. Ademais, o uso de CRMs do tipo contribuem para o melhor funcionamento dos setores.

O principal motivo para que isso seja uma das prioridades é para que os todos que escolheram a empresa estejam satisfeitos com os serviços prestados, assim fazendo a manutenção da boa relação com o cliente, o cerne do CRM.

## IX. ARQUITETURA

O tipo de arquitetura utilizado é do computação em nuvem, onde a empresa paga mensalmente por um domínio do portal de clientes e uma instância do aplicativo de desktop para os atendentes e gerência.

É possível também utilizar uma versão para navegadores para acessar a aplicação do RightNow, possibilitando verificar as informações contidas em incidentes ou de contatos em atendimentos sem ter o aplicativo instalado.

## X. CARACTERÍSTICAS DO S.I.

Como especificado na introdução do artigo, SIs possuem algumas características básicas para que entrem nessa classificação, e aqui iremos listar como o RightNow se encaixa em cada uma daquelas definições.

- Complexidade: Alta, possui vários componentes altamente inter-relacionados e interdependentes. O sistema não é linear, pois não tem apenas uma saída de dados, e há retroalimentação de dados dos clientes e incidentes.
- Adaptação: É bastante adaptável, o sistema inteiro foi projetado para alta adaptabilidade, como um produto genérico que organizações podem customizar de acordo com a necessidade.
- Não determinístico, já que é essencial a intervenção humana para seu funcionamento, portanto não produz os mesmos resultados, mesmo com entradas iguais.
- Emergência: O RightNow possui funções emergentes, já que o aplicativo do atendente e o portal de clientes são componentes distintos, contudo, eles são indissociáveis. Já que sem o portal, os incidentes não seriam recebidos, e sem o aplicativo do atendente, os incidentes não seriam tratados e resolvidos.

## XI. QUESTÕES ÉTICAS SOCIAIS E POLÍTICAS

Todo SI tem um impacto social e político, não importando qual o ramo de seu uso, contudo, alguns podem levantar questões e discussões éticas e sociais importantes sobre seu uso, e quais as implicações de adoção, muitas vezes com conotações negativas. O RightNow não é isento dessas discussões, e nesse tópico iremos listar algumas delas:

- O aumento da produtividade da empresa decorrente do uso do SI, pode tornar mais difícil para novas empresas terem competitividade no mesmo ramo sem um grande investimento em infraestrutura e relacionamento com cliente, dificultando que emergja uma concorrência significativa.
- Podem existir questões quanto a qualidade de vida dos operadores do sistema, como com o aumento da capacidade de atendimento, pode fazer com que os funcionários sejam sobrecarregados com uma quantidade maior de incidentes para resolver do que é suportado. E como todos

os funcionários envolvidos com o sistema são monitorados e avaliados, pode haver um abuso de poder pelos moderadores, criando um ambiente ruim de trabalho.

- Existem também o clássico debate de como os dados de clientes são coletados, armazenados e consumidos pelo sistema e empresa. Com tantas informações que o RightNow coleta e analisa, é importante que ele seja robusto o suficiente para que não haja um vazamento de informações, assim como é importante que a organização que o utiliza tenha uma boa conduta quanto ao uso dessas informações.

## XII. CONCLUSÃO

Neste artigo conseguimos analisar um pouco mais a fundo sobre as especificações do RightNow quanto um Sistema de Informação, assim como mostramos um pouco de sua funcionalidade, processos, pessoas e informações que rodeiam o sistema, assim como os detalhes que o fazem um SI.

Ao final, com tudo que foi apresentado é possível caracterizar o Oracle RightNow CX como um SI CRM do ramo de serviços, que utiliza uma série de recursos tecnológicos para fornecer um serviço flexível e versátil, mas também uma ferramenta altamente eficaz para organizações que buscam otimizar sua relação com os clientes e trazer agilidade ao atendimento de qualquer organização que o necessite.

## REFERÊNCIAS

- [1] J. P. L. Kenneth C. Laudon, *Sistema de Informações Gerenciais*, 11th ed. Pearson, 2015.
- [2] I. Sommerville, *Engenharia de Software*, 8th ed. Pearson, 2007.