



G9Telecom, S.A.

Rua Bernardim Ribeiro, 76  
3000-069 COIMBRA  
Portugal  
T. +351 707 450 000  
F. +351 707 450 009  
geral@g9telecom.pt  
www.g9telecom.pt

## CASE STUDY

Automatização da comunicação de leituras de consumo  
de serviços básicos



AIRC - Associação de Informática da Região Centro

*"O portfólio de soluções da G9Telecom deixa-nos tranquilos,  
sabendo que teremos sempre um serviço de telecomunicações  
que responde às nossas ambições."*

Ricardo Riquito, Diretor de Marketing e Comercial



## CLIENTE

**AIRC - Associação de Informática da Região Centro**

A AIRC, fundada por 30 municípios da região centro, é uma unidade empresarial do Setor das Sociedades não Financeiras Públicas, cuja principal atividade é a produção de software de gestão à administração pública local.

## DESAFIO

Integrar as soluções de automatização de atendimento da G9Telecom, com o software de gestão de clientes de serviços de distribuição de água desenvolvido pela AIRC e em utilização em múltiplos municípios do País.

## SOLUÇÃO

Automatização do atendimento com IVR da G9Telecom.

Integração da solução IVR, via *Web Services*, com os sistemas de informação do Município assente na plataforma da AIRC, com validação de dados do contrato e dos valores expectáveis de consumos que são comunicados., assegurando a segurança na proteção de dados por encriptação.

Disponibilização da numeração especial para atendimento (800, 808 ou outro) para receção de leituras.

Disponibilidade permanente do serviço (24x7x365) e disponibilização de estatísticas de utilização do serviço, com possibilidade de envio de SMSs de confirmação e integração com sistemas de qualidade.

## RESULTADOS

Total integração automática das leituras no software AIRC com aumento da eficiência de processos e redução de custos.

Qualidade no atendimento aos clientes do município eliminando deslocações desnecessárias e aliviando necessidades de atendimento humano.

Julho, 2015

## Sobre a G9Telecom:

A G9Telecom é uma empresa de capitais portugueses, que opera na área das telecomunicações desde 1998, possuindo as licenças de Operador de Serviço de Acesso à Internet, Serviço de Telefone Fixo e Operador de Redes Públicas de Telecomunicações.

A Orientação para o Cliente, a Inovação, a Excelência e a Ética são os valores que permitem à G9Telecom assumir um relacionamento de profunda e efetiva parceria com os seus clientes. A qualidade é o principal valor que norteia a nossas soluções, sendo certificados segundo a norma ISO 9001, na comercialização de soluções integradas de voz e conectividade.

