

FÁBRICA DE SOFTWARE



Quem somos

A Fábrica de Software da Compugraf existe desde 1993 e atua em todas as etapas de um projeto: especificação, construção, testes, migração de dados, treinamento e implantação. Inicialmente, o foco era a construção de softwares voltados para telecomunicações – construção de middlewares, URA, gravadores, entre outros. Posteriormente, passamos a desenvolver, também, softwares aplicativos para internet e operações de Contact Center, como sistemas para SAC, CRM, Vendas, Pesquisas, entre outros. A partir de 2003, a Fábrica de Software começou a desenvolver aplicativos para operações de varejo – frente de loja, TEF, ECF, estoques, entre outros – e, também, softwares para as áreas administrativa e financeira das empresas – contabilidade, tesouraria, cartões de crédito, EDI com bancos, entre outros. Atualmente, a Fábrica de Software continua operando em todos estes seguimentos.

FÁBRICA DE PROJETOS DE SOFTWARE

PROJETO
CONCEITUAL



ESPECIFICAÇÃO
LÓGICA



PROJETO
DETALHADO



FÁBRICA DE
PROGRAMAS

CONSTRUÇÃO
E TESTE
UNITÁRIO



FÁBRICA DE PROJETOS FÍSICOS

TESTE
INTEGRADO



TESTE DE
ACEITAÇÃO

O que fazemos

A experiência da Fábrica de Software pode ser resumida nos itens a seguir:

- Desenvolvimento de software por encomenda, podendo incluir os trabalhos de especificação, programação, elaboração de manuais, treinamento, migração de dados, implantação, entre outros. O escopo do projeto é definido no momento da contratação do serviço. Somos especializados em plataforma Microsoft Web, Desktop e Mobile.
- Desenvolvimento de softwares para Contact Center, incluindo integração com os sistemas de telefonia e os aplicativos de negócio.



- Fábrica de Software
- Fábrica de Projetos de Software
- Fábrica de Projetos Físicos
- Fábrica de Programas
- Projeto Conceitual
- Construção e Teste Unitário
- Teste Integrado
- Teste de Aceitação
- Especificação Lógica
- Projeto Detalhado

- Desenvolvimento de softwares para varejo, incluindo integração com os sistemas de telefonia e os aplicativos de negócio.

- Desenvolvimento de softwares para as áreas administrativas, financeira e contábil.

- Atuação direta com os clientes finais, assim como com outras fábricas. Em resumo, as áreas de competência da Fábrica de Software são Contact Center (SAC, pesquisa, vendas etc.), Financeiro (tesouraria, contabilidade, tributação etc.), varejo (frente de loja, cartões, TEF etc.) e Telefonia (gravadores, tarifação, middleware etc.). Os serviços da Fábrica de Software oferecidos pela Compugraf, nestas áreas de competência, são:

- Análise
- Codificação
- Testes de Software
- Desenvolvimento de aplicações WEB e DESKTOP
- Consultoria e Treinamento
- Pós-venda: suporte para atender aos chamados de clientes após a implantação de um sistema.

Diferenciais

A Fábrica conta com profissionais especializados em plataforma Microsoft (Web, Desktop e Mobile), fazendo uso intensivo de ferramentas de automação para construção de software: gerador de código, modelagem, gerenciamento de projetos, entre outras.

Acreditamos que podemos propiciar, entre outros, os seguintes benefícios para sua empresa:

- Fazer a gestão de escopo, prazos, riscos e custos de projetos com precisão.
- Proporcionar alta produtividade no desenvolvimento, de modo a reduzir rapidamente o backlog de solicitações de manutenção e desenvolvimento de TI.
- Permitir que sua empresa concentre seus esforços no negócio central da empresa.
- Garantir sincronismo entre a documentação e os programas fontes.
- Desenvolver software com base em padrões estabelecidos.
- Utilizar práticas maduras de engenharia de software para reduzir custos, riscos e esforço.

- Somos especializados nos seguimentos em que a Compugraf atua (telefonia, telecomunicações, Contact Center, segurança digital, varejo, financeiro e hospedagem de sistemas) e, por isso, podemos atuar em projetos multidisciplinares, reduzindo o risco de projetos mais complexos.

Nossas principais experiências em algumas áreas

- **Telefonia:** Desde 1993, a Compugraf fornece soluções para telefonia. Temos experiência no desenvolvimento de sistemas para gravação de chamadas, integração CTI, tarifação, URA, entre outros.
- **Call Center:** Em 2000, a Compugraf começou a fornecer a plataforma Aspect para centrais de atendimento. Ao mesmo tempo, começamos um processo de desenvolvimento de software para otimização de listas de discagem, integração CTI, monitoração em tempo real do ambiente de telefonia, relatórios personalizados, entre outros.
- **CRM:** Desde 2002, a Compugraf vem implementando soluções de CRM voltadas para vendas, SAC, pesquisas de satisfação, entre outras, voltadas para empresas do setor automobilístico, varejo e serviços.
- **Varejo:** Em 2005, a Compugraf implementou uma solução de frente de loja, incluindo TEF, controle de estoque e logística, que até hoje é utilizada pelas lojas Empório Armani, Giorgio Armani, Armani Exchange, Zegna e Dolce & Gabana.
- **ERP:** Em 2007, a Compugraf implementou um conjunto de softwares para atender às normas governamentais do Sintegra, Sisped e Supersiga. Estes Softwares foram implementados nas lojas Empório Armani, Giorgio Armani, Armani Exchange, Zegna e Dolce & Gabana e na própria Compugraf.

Alguns softwares que já desenvolvemos

- **SuperMonitor:** Software para gravação de chamadas telefônicas, que permite a captura de ligações em PRI, E&M, linhas analógicas, ramais digitais e VoIP. Trata-se de um sistema inovador por permitir que todas estas mídias sejam gravadas em uma única plataforma, que pode ser implementada de forma distribuída ou não.
- **Tarifação:** Software para tarifação e auditoria de chamadas telefônicas, que permite que a mesma chamada seja tarifada utilizando-se múltiplos planos tarifários, de modo que os custos de diferentes operadoras possam ser facilmente comparados. O software também permite o cruzamento entre contas ou entre dois CDRs.
- **CDM:** Software para monitoração em tempo real do sistema de telefonia de uma central de atendimento. O sistema monitora os status de grupos de atendimento e agentes, troncos e taxas de abandono, filas, entre outros indicadores. O sistema apresenta as informações em tempo real através de uma interface web.
- **SAT:** Software para monitoração em tempo real dos elementos e links de uma rede geograficamente distribuída. O software captura indicadores, gera alarmes associados a problemas e gera gráficos de utilização.

- **Frente de Lojas:** Software para uso em lojas, com funções de vendas, TEF, estoques com controle único por peça, compras (EDI com o fornecedor), integração com sistemas financeiros, entre outras funções.

- **SAC:** Software utilizado pelo serviço de atendimento ao consumidor, com funções de abertura de chamados numa central de atendimento com até 200 operadoras, workflow envolvendo aproximadamente 400 usuários e múltiplos relatórios e alarmes, mais integração CTI.

Conheça nossas outras linhas de produtos

As soluções de Segurança Digital da Compugraf auxiliam na proteção do ambiente de rede corporativo através de serviços especializados e produtos de segurança líderes de mercado. Os serviços são focados nas necessidades de cada empresa e executados por profissionais experientes e capacitados para um correto planejamento da infra-estrutura de segurança digital, instalação, customização e integração de produtos, análise de vulnerabilidades, desenvolvimento de políticas de segurança e treinamentos voltados para a correta utilização e administração de todo esse ambiente.

Os produtos são compostos por firewalls, appliances, redes privadas virtuais (VPN), alta-disponibilidade, QoS, detecção de intrusão em redes e servidores, PKI, antivírus, filtros de conteúdos, varreduras de vulnerabilidades, autenticação robusta e geradores de relatórios.



Mais do que sistemas telefônicos, a Compugraf oferece soluções completas para Telefonia Corporativa adequadas às necessidades dos usuários:

- Sistemas avançados de telefonia convencional e telefonia IP (ToIP)
- Operação em rede com gerenciamento centralizado
- Call Center integrado
- Aplicações para mesas de operações financeiras
- Ramal Digital Celular
- Aplicações CTI integradas



Através de sua Rede Multiserviços de abrangência nacional e com acesso a mais de 60 países, a Compugraf oferece serviços capazes de suprir todas as suas necessidades atuais e futuras de comunicação:

- Redução nos seus gastos com telecomunicações
- Atendimento pós-venda diferenciado
- Redução de investimentos e custos operacionais
- Previsibilidade de orçamento
- Disponibilidade e segurança total
- Disponibilidade on-line de relatórios de uso e performance via internet



A Compugraf utiliza uma tecnologia revolucionária que imprime produtividade excepcional durante os contatos com nossos agentes, especialmente treinados e capacitados para desenvolver operações específicas de acordo com a necessidade do cliente:

- Monitoramento em tempo real pela internet
- Atendimento a cliente (SAC)
- Cadastramento e processamento de pedidos
- Televendas e agendamento
- Pesquisa e atualização cadastral



As soluções de software da Compugraf permitem aos seus clientes maximizar o retorno de seus investimentos de TI e focar suas ações em seu core business.

Nosso portfólio é composto de soluções inovadoras em desenvolvimento de sistemas e atividades complementares como manutenção e integração de aplicações de negócio, construindo um ambiente menos complexo e de fácil gestão. Nossa Fábrica de Software utiliza metodologias aderentes à ISO 9001:2000 e CMMISE/SW, largamente reconhecidos pelo mercado de software, onde os produtos que geramos são controlados em todas as fases do processo de construção. Algumas das áreas que temos experiência destacada são tarifação telefônica, CTI, contact center, varejo, CRM, ERP, dentre outras.



Com a finalidade de capacitar profissionais nas áreas de Segurança Digital e Telefonia Corporativa, a Compugraf coloca um moderno centro de treinamento com os recursos mais avançados à disposição da sua empresa:

- Ótimas instalações e laboratórios totalmente equipados
- Excelente localização
- Equipe de instrutores altamente qualificada
- Treinamentos In-Company
- Web Corner: acesso à internet para os alunos

