


# O suporte estratégico

Fornecedores de soluções acompanham o desenvolvimento da atividade, oferecendo ferramentas que facilitam o relacionamento com cliente



**A**s fornecedoras de soluções, braço direito das empresas de contact center na estratégia de televendas, estão atentas às oportunidades de incremento de receita e passaram a desenvolver produtos sob medida para os processos de cada cliente. "Ajudamos as empresas a conhecer o cliente antes de abordá-lo e estabelecer campanhas inteligentes que ofereçam o que ele espera. Uma companhia que queira ter sucesso na ação de venda deve trabalhar com solução de BI, database marketing ou outras ferramentas que permitam atender às expectativas dos clientes", analisa Sylvio de Souza Filho, diretor de produtos da Sof Informática. As campanhas de televendas tornam-se mais eficientes quando apoiadas em discadores preditivos. Os módulos de gerenciamento, o front-end e a estratégia de discagem fornecem elementos inteligentes ao processo produtivo de dis-

cagem otimizada. Segundo Francisco Virgílio, diretor de pré-vendas da Altitude Software, a solução de discagem preditiva desenvolvida pela empresa permite ganhos de produtividade de até 300% em relação aos processos manuais de discagem.

Além de atenderem às mais diversas peculiaridades, as fornecedoras também já aderiram à lei Do Not Call e estão incorporando em suas soluções aplicativos que suportam as novas regras. Uma das novidades da Altitude Software é a funcionalidade do Altitude UCI específica para atender à lei do bloqueio às ligações de telemarketing, que pode ser configurada por campanha. "O bloqueio das chamadas é feito em tempo real de acordo com a listagem do Procon (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor)", diz Virgílio.

Para garantir que sua solução seja utilizada da maneira mais produtiva possível, a G4 Solutions acompanha todo o desenvolvimento do projeto,



Paulo Müller,  
da Ayty CRM

“Com um conjunto de ferramentas é possível definir o melhor target, a melhor estratégia de abordagem e de discagem, ajustar o script e ter os operadores certos para a melhor oferta”



Eliane Gasparotto,  
da Avaya

“Acredito que a atividade de televendas está, cada vez mais, estendendo-se a outros canais como web e SMS”



Leonardo Vieiralves Azevedo,  
da WG Systems

“Obter permissão do cliente para efetuar a televenda e integrar esta atividade aos demais processos de relacionamento existentes na empresa são fatores fundamentais”

conduzindo o cliente aos melhores caminhos da solução, sempre adequados às necessidades da empresa. "O novo modelo de interface de customização, que possibilita manutenção direta pelo cliente, gerando máxima autonomia para a criação de seus próprios aplicativos, é mais uma inovação da empresa", afirma Erik Mazzei, diretor da G4 Solutions.

Outra solução que passa por melhorias frequentes é a Plusoft Marketing. Com módulos que gerenciam todas as etapas do processo de televendas, a ferramenta, segundo Anna Zappa, diretora de marketing da Plusoft, vem sendo otimizada para aumentar o percentual de assertividade, gerando resultados superiores nas negociações. Já a Avaya está focando em novas versões das soluções de integração do contact center. "A idéia é fazer com que outras áreas, além do contact center, tenham acesso às informações sobre os clientes", explica Eliane Casparotto, gerente de ofertas de aplicações.

A desenvolvedora que também vem apostando em melhorias nas ferramentas já existentes é a WG Systems. Leonardo Vieiralves Azevedo, sócio-diretor, conta que o Teamworks está sendo aprimorado para atender às companhias que geram grandes quantidades de processos. "A gestão

completa do processo traz visibilidade dos indicadores de desempenho de cada operação, agente de vendas, produto, etc. Essa capacidade de gestão faz a maior diferença para os resultados do cliente", avalia Azevedo.

Também com novidades incorporadas à sua solução, a Wittel destaca o Speech Analytics, ferramenta que permite melhor definição de estratégias para ampliar a efetividade das vendas, segundo Vanessa Toledo, diretora de soluções. "É fundamental o gerenciamento dos contatos e o encaminhamento dos clientes potenciais aos representantes de vendas qualificados para determinados perfis. Isso é possível com a adoção de regras de negócio para o roteamento inteligente dos contatos aos agentes, beneficiando-se de suas habilidades, de forma a aumentar não só o volume de vendas, mas também o valor do ticket médio", aponta Vanessa.

Segmentação também é a aposta da Softium Informática. Segundo Josefina Picanço Magalhães, vice-presidente de negócios, o Tactium possibilitou segmentar clientes e oferecer promoções personalizadas e diferenciadas de acordo com o perfil. A executiva avalia que as promoções podem abrir maior volume de negócios, além de facilitar o trabalho de vendas do

operador, com a oferta de algo novo ou especial, o que contribui para a persuasão dos clientes. "Este ano, continuamos trabalhando nas constantes melhorias das interfaces de gerenciamento e integração aos novos sistemas de ERP", complementa.

Em julho, foi a vez da NetCall-center Orbium lançar uma novidade: o Orbium-Onlap, ferramenta de BI para análise e planejamento de ofertas aos clientes. Clarice Kobayashi, vice-presidente de estratégia, explica que o novo produto veio preencher uma necessidade já detectada há algum tempo: a análise e o planejamento de ações de marketing por geografia, idade, sexo, por exemplo, em função da análise estatística de tendência, de consumo, de perfil e de preferências. Na Nortel, entre as novidades estão o ambiente web para controle e gerenciamento da plataforma, seja para o acesso do administrador, do supervisor, ou mesmo do cliente final; e a arquitetura de solução baseada em software, livre de hardware proprietário. "Além das melhorias na solução, apostamos em treinamento contínuo, pois, na maioria das vezes, o usuário final do contact center (atendente ou supervisor) não conhece todas as funcionalidades que podem impulsionar o aumento da produtividade", afirma Daniel Brochado, dire-

# back office televendas



**Anna Zappa,**  
da Plusoft

“Com módulos que gerenciam todas as etapas do processo de televendas, a ferramenta vem sendo otimizada para aumentar o percentual de assertividade”



**Erik Mazzei,**  
da G4 Solutions

“Esperamos que ocorra um alinhamento tecnológico ainda não visto, convergindo com outras plataformas”



**Francisco Virgilio,**  
da Altitude Software

“Especificamente para televendas, a solução Altitude UCI permite discagem por meio de poderosos algoritmos de predição de chamadas, maximizando a produtividade dos agentes”

tor de engenharia de sistemas da Nortel.

O e-Lever Profit, da Leads, é um sistema que automatiza o processo de venda direta e indireta, além de permitir que o atendimento do contact center tenha maior controle do processo comercial. "Com o uso do e-Lever

Profit, a gestão comercial será feita com maior dinamismo e facilidade para criação e controle de campanhas de marketing, retenção, cross-selling e up-selling", define José Devair Gonçalves, presidente da Leads. Já a Teclan lançará este ano novas funcionalidades para a solução Teclan Call

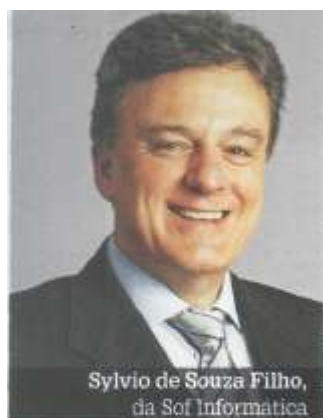
Center Ipack que incluem facilidades de administração e configuração do Pabx/DACIP. "Aliados à tecnologia, os serviços de consultoria, implantação, treinamento e suporte garantem o apoio necessário para bons resultados para o callcenter", diz Cláudio Sá, presidente da Teclan. Leandro César

## RAIO-X fornecedores

	SOLUÇÃO PARA TELEVENDAS	FUNCIONALIDADES DA SOLUÇÃO	PRINCIPAIS CLIENTES	SUPORTE / CONSULTORIA
<b>Altitude Software</b>	Solução Altitude UCI, ferramentas de discagem (preditivo, power e preview) e Altitude Strategy Manager	Criação por usuários de estratégias complexas de discagem com suporte à segmentação de dados, programação e concatenação de estratégias, monitoração, entre outras	Banco Itaú, Contax, Dedic, Duty Free Dufry, Grupo NP, Lojas Marisa, ML Serviços Financeiros, Tmkt e Via Call	Entre os itens incluídos no contrato está o centro de suporte técnico local com capacidade de resolução de terceiro nível e certificação ISO 9001
<b>Avaya</b>	Contact Center Express	Integração da comunicação com aplicações de negócios, por meio de qualquer rede e dispositivo; a plataforma de soluções e serviços da Avaya é aberta e se adapta às tecnologias de outros fornecedores	Empresas do setor de energia, de seguros, bancos e operadoras de telefonia	Presta consultoria do planejamento até a implementação, passando por definição, operação, gerência, projeto e, por fim, suporte técnico e manutenção
<b>Ayty CRM</b>	Ayty CRM de Vendas	Elaboração de estratégia de utilização de mailing que será adicionado ao discador, relatórios, gravações, entre outras	Atendebem, Ité Assistência, Sykes e Flex Contact Center	Presta suporte no levantamento de necessidades, customização das soluções, bem como implantação e manutenção
<b>G4 Solutions</b>	Generation / Contact Studio	Alta produtividade por ferramentas de discagem, integração e meios de pagamentos eletrônicos, arquitetura voltada a serviços, entre outras	Net e Contax	Presta consultoria durante e após a implementação, variando o conteúdo quando os aplicativos são construídos pelo cliente
<b>L3</b>	Supportcenter	Otimização em operações de SAC, suporte ao usuário, service desk, relacionamento com investidores e ombudsman	Grupo Ultra, Oceanair, Micropower, Liga Solidária, RCI e Anbid	Presta suporte conforme as necessidades que surgem durante a implementação. Este pode ser feito tanto por atendimento local como por telefone
<b>Leads</b>	e-Lever Profit	Atendimento ao cliente, contact center automatizado com CTI, URA e DAC, marketing, pré-venda, vendas, pós-venda, entre outras	Nasba, McDonald's, Outback, Starbucks, Grupo Bureau Veritas e Fame	Após a implantação, oferece suporte e help desk permanente por telefone, Skype, e-mail e website
<b>NetCallcenter-Orbium</b>	OCR - telesales	Gestão de lista de prospects e clientes por filtros selecionados de forma segmentada para geração de contatos, gestão de ofertas cruzadas, entre outras	Ticket, BZW, Porto Seguro, Avon e Cyrela	A área de suporte detém todas as informações sobre cada projeto, realiza visitas às instalações do cliente e observa como este está utilizando a ferramenta

Fonte: dados fornecidos pela empresa

# back office televendas



Sylvio de Souza Filho,  
da Sof Informatica

“Ajudamos as empresas a conhecer o cliente antes de abordá-lo e estabelecer campanhas inteligentes que ofereçam o que ele espera”



Daniel Brochado,  
da Nortel

“O Nortel Contact Center integra-se a ferramentas como CRM, ERP e BI, além de servir de host para a integração com soluções de contact centers de terceiros”



Leandro Cesar Lopes,  
da L3

“É fundamental que o cliente tenha atendimento padronizado em seus processos de televendas e que o gestor da área possua visão 360° de todo o ecossistema da empresa”

Lopes, diretor-geral da L3, afirma que a necessidade de sofisticar as estratégias de abordagem requer constantes adaptações nos pacotes de serviços. "Dessa forma, modificamos os processos conforme a utilização da plataforma."

A Ayty CRM lançou novidades em dose dupla: o Ayty Qualidade, parâmetro e avaliação das ligações

realizadas pelos operadores e o Ayty CRM Cobrança, para operações de telecobrança, com dispositivos de análise da carteira, definição de estratégia, geradores de relatórios, discador e gravador de ligações. Para Paulo Müller, diretor-presidente da Ayty CRM, o sucesso das operações de televendas está baseado em pessoas bem treinadas e

motivadas; produto e oferta adequados; e tecnologia customizada de acordo com a necessidade e know-how de manuseio da base de dados. "Com este conjunto de ferramentas é possível definir o melhor target, a melhor estratégia de abordagem e de discagem, ajustar o script e ter os operadores certos para a melhor oferta."



## RAIO-X fornecedores

	SOLUÇÃO PARA TELEVENDAS	FUNCIONALIDADES DA SOLUÇÃO	PRINCIPAIS CLIENTES	SUORTE / CONSULTORIA
Nortel	Nortel Contact Center Suite	Aplicações de gerenciamento de contatos, aplicações de portal de voz (URA), aplicações complementares como CTI (Computer Telephony Integration), entre outras	Banco Itaú, Brasilcenter, Contax, Voxline e Tim	Presta serviços que vão desde a implementação ao "professional services", suporte de 1°, 2° e 3° níveis, bem como consultoria de pré e pós-instalação
Plussoft	Plussoft Marketing	Criação de campanhas de telemarketing, coordenação, controle e análise de resultados dos esforços empreendidos em marketing (mídia, ações dirigidas, merchandising, etc), entre outras	Banco EMG, Anhangaba, Educacional, Faber-Castell e Johnson & Johnson	Presta consultoria para escolha dos aplicativos mais adequados a cada negócio, acompanha o processo de implantação da solução e oferece suporte após a instalação
Sof Informatica	Sales Front-end, que deve ser utilizada juntamente com o Campaign Manager, gestor de campanhas	Avaliação do retorno das campanhas, análise do desempenho dos operadores, integração automática do processo de vendas ao processo de atendimento em pós-vendas, entre outras	Não divulgou	Faz acompanhamento de instalação, treinamento e consultoria de uso das ferramentas
Softium Informatica	Tactium Suite	Registro e consulta de pedidos de venda; tratamento de listas de contatos; geradores de relatórios e gráficos; controle de agendamento e pendências, entre outras	Net Fortaleza, Jornal O Povo, Lanlink, Vector, Aoki, Strius	Nos primeiros três meses de uso, o cliente recebe suporte direto da equipe de consultores e todo o conhecimento sobre a infraestrutura e o modelo implantado
Teclan	Teclan Call Center Ipack e Teclan Dialer	Aumento da produtividade dos agentes por meio da automatização da discagem. As campanhas podem ser realizadas em modo power, overriding ou preditivo, de acordo com o tipo de operação e considerando as necessidades do negócio	Riomed, Bandeira, Servicoob, Telequality	O suporte dispõe de monitoramento remoto e é pró-ativo, permitindo o acompanhamento on-line do desempenho dos produtos no cliente e a intervenção imediata no caso de qualquer eventualidade
WG Systems	Lombardi Teamworks	Gestão de processos: desenho, simulação, workflow, formulários, integração, indicadores de desempenho, controles de nível de serviço, entre outras	Dell, Sprint, Allianz Group, Tenda, Wolfe Fargo, Fultz Mortgage e Ford	Presta consultoria, desenvolvimento, suporte e capacitação

Fonte: dados fornecidos pela empresa