

ATP FAZ PALESTRA EM EVENTO SOBRE CALL CENTER

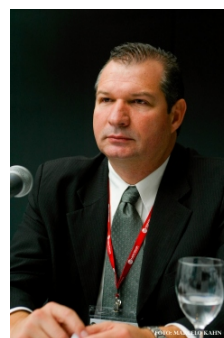
O Atendimento On Demand foi o tema de palestra realizada pela equipe da ATP, durante o 3º Seminário Call Center IP, realizado nos dias 25 e 26 de junho, na AMCHAM (Câmara Americana de Comércio), em São Paulo. Promovido pela Converge Comunicações e TI Inside, o seminário contou com dezenas de palestras proferidas por executivos de empresas de ponta na área de Call Center.

Mais de 200 pessoas participaram do evento que abordou temas como telesserviços, mercado, novas tecnologias, VOIP, IP, Contact Center Virtual, além de vários cases de empresas e suas estratégias.

Edymar Vicente Mariano Bruginski, gestor de serviços, falou sobre a ATP e o atendimento on demand. Após uma explanação sobre o crescimento do setor de Call Center, atualmente avaliado em R\$ 6 milhões, ele falou sobre a importância em se repensar o sistema atual de atendimento e levar o serviço onde o cliente estiver e quiser. O evento foi prestigiado pelo diretor comercial e de marketing da ATP, César Franceschi.

“Além de implantarmos novas tecnologias temos que repensar a inteligência no atendimento ao cliente. O Contact Center tem que ser idealizado como um integrador de soluções. O atendimento tem que ser multilingual, com sotaque regional e descentralizado. A ATP está ampliando a sua capilaridade, com 20 filiais para rede de captura. Não há mais a necessidade de um Call Center centralizado”, afirmaram.

Os representantes da ATP também enfatizaram a importância da Rede Verde-Amarela (RVA), com 35 mil terminais interligados e 10 mil pontos de atendimento. “Tudo é feito remotamente. Fazemos o que o cliente quer e onde ele estiver. A ATP faz o atendimento em caixas eletrônicos, via celular, correspondente não bancário, contact center e por TV Digital”.



Marcelo Kahn/Converge

Edymar Vicente Mariano Bruginski e César Franceschi, Executivos da ATP, durante a palestra