



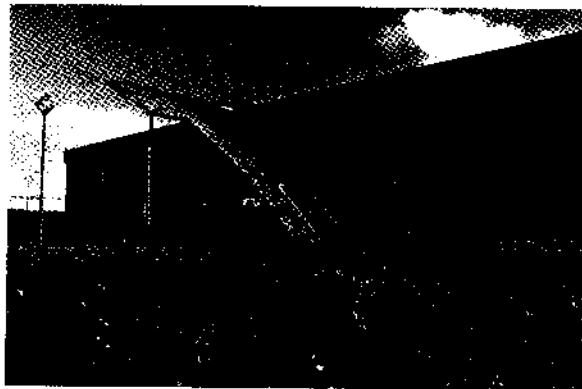
Por outro lado, a TMS Call Center relata uma experiência positiva, verificando significativa redução de custos, graças à utilização de telefonia IP no atendimento ao cliente. “No caso de um cliente localizado na região do ABC, por exemplo, a ligação entra na matriz da TMS e é encaminhada para a sede do cliente via telefonia IP. A redução de custos nesse caso foi muito significativa”, informa Diogo Morales, diretor da TMS Call Center.

A Altitude Software, fornecedora de soluções para contact center, através da sua diretora Elaine Ferreira, destaca que a transição para telefonia IP deve ser suave e sem riscos para os novos modelos de negócios impulsionados por esta tecnologia.

Enfim, vários têm sido os caminhos percorridos pelas empresas que produzem e que consomem tecnologia, e parece que há, ainda, grandes possibilidades de sucesso para os que apostam no seu investimento, seja na gestão de conhecimento, de operações ou de resultados; deve-se, no entanto, como parece ser senso comum no setor, evitar pensar em investimentos ou estratégias isoladas, sem se levar em conta todos os fatores que compõe o trabalho, para um resultado final efetivo. “A ACS entende que o Contact Center deve conter todos esses elementos para transformar estratégias de relacionamento em experiências únicas dos clientes, através de excelência no atendimento, ferramentas de TI, processos estruturados e pessoas altamente motivadas e comprometidas.”, finaliza Carlos Maurício Ferreira.

GESTÃO DO CONHECIMENTO EM CALL CENTER

Segundo a CEO Alejandra García Sposto, a Kope Consulting apresenta uma importante ferramenta que visa disseminar o conhecimento gerado por todos em uma empresa, armazenando uma base de conhecimento (Problem Solving Center) capaz de ajudar a chegar a verdadeiras soluções. “O PDM (Problem Driven Management – metodologia criada pelos membros do Consulting Board da Kope, que visa transformar a informação do Contact Center em conhecimento do cliente) aplicado como Problem Solving Center é o maior detector de oportunidades para melhora da empresa. Soluciona o problema do cliente e representa uma extensão da empresa, revelando seu potencial de aproveitamento.



ACS Call Center, unidade Campinas, SP

On the other hand, TMS Call Center reports a highly positive experience, noticing significant cost reduction owing to the use of IP Telephony with the client. “If a client is in the ABC region, for example, the call reaches TMS main branch and is put through to the client’s branch via IP Telephony. The cost reduction in these cases is highly significant.”, reports Diogo Morales, TMS Call Center Director.

Elaine Ferreira, director of Altitude Software, contact center solutions provider, states that the transition for IP telephony should be smooth and low risk for the new business models triggered by this technology.

In short, several routes have been taken by companies which produce and consume technology, and there still seems to be plenty of room for success for those who believe in the investment, may it be in knowledge, operation or result management, although it seems to be common sense in the business to avoid coming up with isolated investments or strategies, not taking into account all factors that are part of the big picture, for an effective final result.

“ACS understands that Contact Center should have all these elements to transform relationship strategies into unique experiences for the clients, through customer service excellence, IT tools, structured processes and highly motivated, committed people.”, as Carlos Maurício Ferreira sums up.

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN CALL CENTER

According to CEO Alejandra García Sposto, Kope Consulting presents an important tool which aims at spreading out knowledge generated by everyone in the company, storing a database (Problem Solving Centre) able to help reach real solutions. “ PDM (Problem Driven Management – methodology created by Kope’s Consulting Board, whose objective is to transform Contact Centre data into client information), applied as Problem Solving Centre is the best detector of opportunities for the improvement of the company. It not only solves the problem but it also represents an extension of the company, revealing its customer service potential. It is able to provide tested and applied information, since

ACS Call Centre , Campinas, SP



É capaz de trazer informações testadas e aplicadas, pois o seu conhecimento é proveniente da solução que o cliente já necessitou. “O Problem Solving Center identifica e trabalha sobre os “Momentos da Verdade” de cada empresa em particular, ao contrário do que acontece atualmente. Este novo modelo, influencia positivamente na cadeia de valores dos clientes e, não simplesmente, dos valores da empresa de Contact Center”, finaliza Alejandra.

Por ser fortemente baseada em pessoas, comunicação e troca de informações, a atividade de uma empresa de Call Center pode se beneficiar de um projeto baseado em ferramentas informatizadas para auxiliar na gestão do conhecimento e do capital intelectual.

Para atingir a plena eficiência do call center, é preciso entender que informação não é conhecimento, até que a experiência seja obtida através do uso, e o único caminho para construir uma experiência sólida e eficiente é construir uma base de conhecimento, onde a informação possa ser coletada, pesquisada e acessada com segurança, reduzindo o tempo de atendimento e melhorando a performance da solução ao cliente.

Na prática, todas as empresas fazem gestão do conhecimento, pois o conhecimento é necessário à operação: os processos e as práticas precisam ser criados; os produtos e serviços precisam ser conhecidos; as pessoas precisam ser capacitadas para suas atividades. Mas será que estas empresas estão sabendo captar, organizar e re-distribuir o conhecimento de forma estruturada e eficaz?

A gestão do conhecimento em Call Centers visa, além da gestão do capital intelectual do Call Center propriamente dito, a gestão do capital intelectual de cada operação específica vinculada à gestão do capital intelectual da empresa cliente.

Nestes dois casos podemos tirar grande valor de um projeto de gestão do conhecimento e de gestão de pessoas, incluindo atividades como:

- Avaliar o desempenho e as competências do agente, identificando gaps de desenvolvimento e necessidades de capacitação;
- Capacitar o agente, treinando-o para que possa executar com eficácia a sua atividade;



Alejandra Garcia Sposto, CEO, Kope Consulting

its experience is derived from a solution to a problem that has already been experienced and brought up by the customer. “The Problem Solving Center identifies and works upon the “Moments of Truth” for each company in particular, as opposed to what currently happens. This new model positively influences clients’ beliefs, and not only the Contact Center company’s values.”, adds Alejandra.

Because it relies heavily on people, communication and information exchange, the activity of a Call Centre company can benefit highly of a project based on technology tools to help manage information, knowledge and intellectual capital.

In order to reach full call centre efficiency, it is important to understand that information is not knowledge until experience has been gained from its use and the only way to build solid, effective experience is building a knowledge base, where information can be collected, researched and securely accessed, reducing time and improving performance and client service solutions.

In fact, all companies practice knowledge management, because knowledge is necessary for the operations: processes and practices need to be created; products and services need to be known, people need to be trained for their activities. But are the companies able to capture, organize and redistribute this knowledge in an effective, structured manner?

Besides intellectual management itself, knowledge management in Call Centers aims at intellectual capital management of each operation connected to the intellectual capital of the client company.

In both these cases we are able to draw interesting conclusions from knowledge management and people management

projects, including activities such as:

- Assessing agents’ performance and competences, identifying development gaps and need of training;
- Empowering agents, training them to carry out tasks efficiently;
- Improving training efficiency through B-Learning and Quick E-Learning, together with in-class training;

Alejandra Garcia Sposto, CEO, Kope Consulting