

"A ALTITUDE TEM A SOLUÇÃO ADEQUADA PARA GARANTIR O MELHOR CUSTOMER EXPERIENCE"

URL:

<https://pontosdevista.pt/2019/09/30/altitude-solucao-adequada-garantir-melhor-customer-experience/>

Que importância assumem hoje os Contact Centers? Como vão ser os Contact Centers do futuro? Miguel Noronha, Vice-Presidente Executivo da Altitude Software Portugal, responde-nos a estas e outras questões, em entrevista à Revista Pontos de Vista.

Miguel Noronha, Vice-Presidente Executivo da Altitude Software Portugal

Miguel Noronha foi nomeado vice-presidente executivo da Altitude Software para os mercados de Portugal e PALOP. Que objetivos estão agora definidos, a curto prazo, para cada um destes mercados mas sobretudo para Portugal?

A Altitude é uma empresa multinacional de origem portuguesa. Neste momento estamos a reposicionar a Altitude como líder de mercado em Portugal e PALOPs na oferta de soluções de Contact Center.

Após ter vivido oito anos na América do Norte, dedicado exclusivamente ao mercado Americano e Inglês, regressei a Portugal. Agora tenho o prazer de poder trabalhar com decisores e profissionais do nosso mercado. Pretendemos ajudar os nossos clientes, parceiros e potenciais clientes a construir uma estratégia diferenciadora e vencedora para o Customer Journey.

Como caracterizaria o mercado português? A que principais desafios têm de responder atualmente?

O mercado português é muito recetivo ao uso das mais recentes tecnologias para suportar operações. É, inclusive, frequente e muito gratificante verificar que clientes Altitude recebem, amiúde, prémios internacionais pelas operações de serviço ao cliente. É verdade que o mercado português, pela sua dimensão limitada, tem que pesar bem os investimentos que efetua em tecnologia para assegurar o ROI. Existem atualmente dois desafios que receberão seguramente o foco da atenção do mercado: Bots + Inteligência Artificial e a passagem para a Cloud.

Em ambos os casos, a Altitude tem soluções de última geração tecnológica, fruto de uma parceria conjunta entre o nosso R&D e a Microsoft, que dispõem de um aumento de produtividade muito agressiva refletindo-se de forma imediata na qualidade e redução de custo das operações.

Conta já com um percurso de mais de 20 anos na Altitude. Que principais etapas ou marcos da Altitude destacaria aqui?

Iniciei o meu percurso na Altitude na área de serviços, numa altura em que se davam os primeiros passos mundiais na área dos Contact Centers. Foi uma altura em que tive oportunidade de estar envolvido juntamente com profissionais brilhantes da Altitude e dos nossos clientes, no desenvolvimento de soluções muito inovadoras nos mercados da banca, telecomunicações e utilities. Mesmo quando se falava apenas de voz e sempre interligada com centrais telefónicas tradicionais.

Tenho a sorte de ter feito parte da equipa da Altitude em muitas etapas e marcos. A internacionalização que permitiu à Altitude ser um dos líderes mundiais até hoje, sendo escolhida desde cedo como solução de referência de grandes bancos como o ITAU, o Santander, o BBVA ou os

maiores BPOs como a Teleperformance, a Transcom ou a Sitel. Tive oportunidade de acompanhar em diferentes posições e geografias (Portugal, Itália, Grécia, Estados Unidos e Canadá) os grandes marcos da Altitude na evolução da sua oferta sempre preconizando o passo seguinte do mercado. A passagem à voz IP que deixou de necessitar investimentos de centenas de milhares de euros com centrais telefónicas para passarem a soluções de voz sobre IP embebidas gratuitamente na Altitude vBox, o email, o web chat, mais tarde o suporte a social media, vídeo, canais de messaging como o Telegram ou FB Messenger, gravações de voz e ecrã, chat e voice bots com ou sem recurso a mecanismos de inteligência artificial para suportar as operações bem como a dos agentes, speech analytics, WhatsApp. A solução é totalmente omnicanal e oferecida quer on Premises quer full Cloud sendo a escolha sempre do nosso cliente. A trajetória da empresa começa com a fundação da SSF (Software para Sociedades Financeiras) em 1988, liderada por Carlos Quintas, engenheiro e empresário português. Nesta empresa, foi desenvolvida a solução Easyphone, um software radicalmente inovador de ligação entre computadores e centrais telefónicas, tendo como primeiro cliente o Banco Nacional no Brasil.

Os anos seguintes são de notável crescimento. Tanto na Europa, onde grandes empresas escolhem a Easyphone para os seus Contact Centers, como na América do Norte, onde a solução é adotada por sociedades financeiras como o Royal Bank of Canada e a John Harland Company (Estados Unidos). Em 1998, é conquistado o cliente 100 e a Easyphone conta com quatro dos dez maiores bancos do mundo entre os seus clientes. Em simultâneo, a empresa iniciou a sua expansão internacional: estabeleceu a sua sede em Silicon Valley e obteve financiamento de capital de risco europeu, com investimentos de dezenas de milhões de dólares. Em 1999 a Easyphone adquire a Intervento, que lhe permite desenvolver uma solução multimédia, adicionando novos canais de contato. Em 2000, a empresa muda a sua identidade corporativa e passa a ser Altitude Software. É lançada a uCI2000, a primeira suíte de software multimédia para CRM centrada na web. Em 2002, a Altitude Software organiza a primeira grande conferência mundial de utilizadores e parceiros dando um grande impulso a este posicionamento inovador. No mesmo período, a Altitude ganha novos investidores, liderados por Gastão Taveira, na época, Presidente da empresa, enquanto a solução Altitude uCI ganha novas funcionalidades e uma grande flexibilidade e capacidade de integração com soluções complementares. Desde 2005 que a Altitude Software tem integrado nas suas soluções inovações tecnológicas, aumentando as funcionalidades do Contact Center. Em 2016 foi anunciado o lançamento do Altitude Xperience, uma nova geração de soluções para Contact Centers, totalmente modular e escalável, que integra todas as interações e canais de contato.

Atualmente, a Altitude Software conta com 16 escritórios, 300.000 utilizadores, mais de 300 funcionários, 90 parceiros de alto nível e mais de 800 clientes, entre os quais empresas como PT/Altice, BBVA, Iberdrola, Mapfre, Santander, Banco Popular, IKEA Teleperformance, Santander, Pluricall, Yourvoice, Whitestar, Mcall.

A quem se dirige os serviços da Altitude? Porque é que a Altitude se adapta a todas as empresas (pequenas ou de grande dimensão)?

A Altitude Software conta com mais de 26 anos de experiência no mercado de soluções de Contact Center (na cloud e on premise) nas seguintes áreas: Serviço ao Cliente, Telemarketing, Cobrança de Dívida, Help Desk, entre outras. Disponibiliza as melhores soluções na Experiência Cliente, através de tecnologias que interligam todas as interações com o cliente e os pontos de contacto. A tecnologia democratizou-se e a Altitude oferece soluções a preços extremamente competitivos, ROI muito agressivos, seja on premisses seja na cloud, sem qualquer necessidade de investimento Capex ou em equipas técnicas para manter e gerir a solução. Permitimos que empresas de todas as dimensões possam ter a sua solução de Contact Center, adequada à sua atividade e dimensão, podendo facilmente crescer a solução à medida das suas necessidades. Temos clientes com uma posição e outros com mais de 10.000.

Ao longo dos tempos o foco das empresas tem-se alterado e hoje, mais do que nunca, não podemos subestimar a importância de um bom serviço ao cliente. Portanto, que importância assumem hoje os Contact Centers?

A mudança tecnológica em curso- transição para uma sociedade em que o digital está presente em todos os aspetos da vida quotidiana. Novas tecnologias, novos modelos de interação e crescentes expectativas por parte dos clientes colocam em causa processos estabelecidos e até aqui eficazes. Os tradicionais modelos de contact center não proporcionam níveis de sofisticação, personalização e flexibilidade para responder às necessidades das organizações. São necessárias soluções integradas que implementem modelos de relacionamento omnicanal, recorrendo a ferramentas como as redes sociais.

O foco tem de estar em criar experiências ricas e cada vez mais personalizadas para os clientes, o que implica que os agentes realizem atividades mais diferenciadas e com maior valor acrescentado. Os Contact Centers passarão a centros de gestão e de interação com os clientes. Para que isto seja possível, é essencial qualificar as equipas para estes novos desafios, capacitando-as com competências técnicas e soft skills que lhes permitam gerir mais eficazmente estes processos relacionais, bem como reforçar a automatização de processos, que tem como resultado a utilização de bots. É cada vez maior a utilização de processos automáticos nos contact centers, assumindo um importante volume de trabalho que antes era feito de forma manual. Um exemplo é a distribuição automática de chamadas através do IVR, bem como a introdução de apps, assistentes virtuais que complementam o trabalho diário dos agentes.

Já lá vão os tempos que um Contact Center era um centro de custo. Hoje todos eles, independentemente da sua função, são corretamente considerados um centro de proveito. Um Contact Center é hoje em dia o centro nevrálgico de qualquer empresa e a Altitude tem a solução adequada para garantir o melhor Customer Experience.

E o que dizer sobre a formação e certificação dos profissionais de Contact Center? É aqui se verifica a maior lacuna?

A formação e certificação dos profissionais de Contact Center é fundamental para dotar os profissionais de competências para proporcionar a melhor experiência ao cliente. A Altitude Software tem um programa de formação e certificação de acordo com o perfil dos profissionais de Contact Center.

Como vão ser ou vão ter de ser os Contact Centers do futuro?

Acreditamos que os bots e a inteligência artificial estão para ficar e muito se irá evoluir nessa área e fazemos uma forte aposta no seu desenvolvimento. Os bots de voz e chat ligados a sistemas de inteligência artificial poderão dar apoio não apenas ao cliente final, mas ainda suportar os agentes humanos nas suas operações. Os agentes humanos desempenharão funções chave e de maior valor acrescentado.