*Artigo

Do Contact Center ao Multicenter

A revolução tecnológica e a transformação digital mudaram a forma como as pessoas se relacionam em todos os níveis, incluindo a maneira como empresas e clientes interagem. Para sobreviverem no mercado, as companhias de CRM e BPO, que são responsáveis pela gestão do relacionamento com as marcas, precisam se reinventar, adequando-se aos anseios da sociedade, evoluindo para o conceito que nós, na Contax, chamamos de 'multicenters'.

O atendimento por telefone, embora muito importante, já não é suficiente para atender todas as necessidades do consumidor atual, que é o protagonista das relações e decide quando, como e por onde deseja ser atendido. Diante dessa realidade, os aplicativos, chats, chatbots, SMS e e-mail ganham cada vez mais força como canais de relacionamento, permitindo realizar as mais diversas ações, como tirar dúvidas, pagar contas, comprar produtos e serviços, cancelamentos, entre outras possibilidades.

Esses canais simplificam e eliminam as burocracias dos processos, tornando a vida do consumidor muito mais fácil, simples e conveniente. Também podem oferecer uma experiência personalizada, o que chega a ser mais importante do que o preço do produto, de acordo com pesquisa recente do Sebrae sobre o tema. Um atendimento personalizado, integrado e que traga a solução que o cliente busca de maneira mais humana, rápida e efetiva já não é o futuro, é a realidade do nosso setor. Quem não conseguir se adequar correrá o risco de perder uma ótima oportunidade de crescimento e pior, prejudicará as relações das marcas que representam com seus clientes.

Porém, vale ressaltar que, para se tornar um multicenter, é necessário muito mais do que oferecer soluções digitais: é preciso integrar todas essas tecnologias e garantir a sua segurança. Além disso, é preciso uma profunda mudança na cultura da empresa, nos processos, nas políticas de contratação e treinamento das pessoas. Do contrário, só traríamos à tona os velhos problemas, mascarados em um novo formato.

A Contax foi pioneira no desenvolvimento e implantação de um projeto omnichannel voltado para mobilidade urbana, onde integrou sua central de atendimento ao portal web e aplicativos móveis, considerando o desenvolvimento e customização de um software com o objetivo de facilitar o atendimento à população.

Se por um lado os investimentos de tempo e dinheiro em um multicenter são altos, o mercado só tem a ganhar com clientes mais satisfeitos, fiéis e que podem, inclusive, atuar como embaixadores da marca. As relações mudaram e é ele, o consumidor, que está no centro das atenções, tem altas expectativas e não aceita menos do que a excelência nos atendimentos. Afinal, eles possuem o poder de decidir quem prosperará neste vasto mercado da multicanalidade. E, por fim, também influenciar, pois, na última linha, somos todos representantes das marcas pelas quais trabalhamos e nossas interações com os clientes influenciam suas percepções.

Roberto Ribeiro é Chief Sales Officer interino da Contax.

Diário da Serra®
O DIA-A-DIA DA NOTÍCIA
Propriedade da E. Tormes & Cia. Ltda - ME
ISSN 2238-6467
FUNDADO EM 11 DE NOVEMBRO DE 1996
Edição on-line desde 06 de setembro de 1997
ENDEREÇO
Av. Tancredo Neves, 1247-W, Parque Mansões • Tangará da Serra - MT CEP: 78300-000
Fone (65) 3326-4724 Fax 3326-6501
CIRCULAÇÃO
Tangará da Serra, Nova Olímpia, Denise, Arenápolis, Nortelândia, Nova Marilândia, Santo Afonso, Barra do Bugres, Campo Novo do Parecis e Sapezal.
Tiragem total: 1.5 mil exemplares
ADMINISTRATIVO
DIREÇÃO GERAL
Mano Reski
mano@diariodaserra.com.br
DIREÇÃO ADMINISTRATIVA
Silvana Tormes
silvana@diariodaserra.com.br
REDAÇÃO
DIREÇÃO DE JORNALISMO
Fabiola Tormes
CONTATO
redacao@diariodaserra.com.br
DEPTO. DE ARTES
Maykon H. M. Campos
Guilherme Coutinho
Vitória Bertol
DEPARTAMENTO COMERCIAL
PUBLICIDADE E ASSINATURA
PUBLICIDADE LEGAL
GRÁFICA
E. Tormes & Cia Ltda-ME
Av. Tancredo Neves, 1247-W, Sala 02
CNPJ 14.048.123/0001-07
CONTATO
adm@diariodaserra.com.br
65 3326-4724
CENTRAL DO ASSINANTE: 65 3326-6501
www.diariodaserra.com.br
www.ds.jor.br

*Curtas

Miss Brasil das Américas Plus Size

Casada e mãe de três filhos, a professora de ensino infantil Geiza Pereira de Souza Schreiber, de 36 anos, que mora em Água Boa, vai representar Mato Grosso no concurso Miss Brasil das Américas Plus Size 2017, no próximo dia 25, em São Paulo. Geiza deve concorrer com outras 50 candidatas ao título. A representante, que mede 1.66 metro de altura e pesa 91 quilos, venceu em 2016 o concurso Miss Brasil Quatro Estações Plus Size. No desfile, as concorrentes devem desfilar com o traje típico, de gala, e fazer uma performance com um traje típico da região que representa. A mato-grossense adiantou que usará uma fantasia de índia durante o desfile. Ela também conta que o que a levou a participar de eventos foi a intenção em melhorar a autoestima. "Eu não me aceitava como plus e me faltava amor próprio. E através dos concursos pude perceber que todos temos uma beleza diferente", disse. "Espero juntamente com as outras candidatas quebrar o tabu do preconceito, levando a autoestima e a valorização das mulheres plus size".

Novo calendário

Os postos de saúde de todo o país já estão com o novo calendário de vacinação. Neste ano, foi ampliado o público-alvo de seis vacinas: tríplice viral, tetra viral, dTpa adulto, HPV, Meningocócica C e hepatite A. A medida foi possível devido à economia de R$ 66,5 milhões, obtida a partir da negociação no valor da dose de três vacinas.

Vacinas

A vacina hepatite A passa a ser disponibilizada para crianças até 5 anos de idade. Antes, a idade máxima era até 2 anos. Há também a ampliação da oferta da vacina tetra viral, passando a ser administrada de 15 meses até quatro anos de idade. Antes era administrada na faixa etária de 15 meses a menor de dois anos de idade.

Ampliação

Também será ofertada a vacina HPV para meninos. Desde 2014, a vacina é oferecida para meninas de 9 a 13 anos. Agora, o público-alvo incluirá também meninas de 14 anos. O Ministério da Saúde também passou a disponibilizar a vacina meningocócica C (conjugada) para adolescentes de 12 a 13 anos.

E mais

A vacina adsorvida difteria, tétano e pertussis (acelular) tipo adulto passa a ser recomendada para as gestantes a partir da 20ª semana de gestação. Outra alteração se deu para a vacina tríplice viral, com a introdução da segunda dose para a população de 20 a 29 anos de idade. Anteriormente, era administrada até os 19 anos de idade.

*Bastidores da Política

Bloqueio

A Justiça determinou o bloqueio de R$ 579,4 mil das contas do ex-prefeito de Diamantino, Juviano Lincoln (PPS), e de dois proprietários de um laboratório que atua naquele município por fraude na contratação da referida empresa para a realização de exames de saúde. A decisão, em caráter liminar, atende ao pedido feito pelo Ministério Público.

Diamantino

Consta nos autos que existe no município um laboratório do Sistema Único de Saúde (SUS), operacionalizado pela prefeitura, que é subutilizado desde 2011. Conforme o MP, durante a gestão anterior, a Secretaria de Saúde optou por uma solução "mais onerosa e indicativa de direcionamento" ao contratar, pela iniciativa privada, um serviço já existente.

Ação

Na ação, o MP aponta que, inicialmente, a prefeitura lançou um pregão, que fracassou. Em seguida, decidiu fazer uso de uma carta convite para celebrar o acordo com o laboratório privado. A situação se agrava, conforme a decisão, pelo fato da referida empresa contratada ter como um de seus proprietários um servidor público.

Serviços suspensos

A Justiça ainda determinou a suspensão do contrato firmado entre a empresa e a Prefeitura de Diamantino. "O município de Diamantino deve executar diretamente o serviço ou efetuar procedimento licitatório para sua aquisição. Também deve, durante o prazo de 60 dias, custear os exames pelo serviço público de saúde", diz um trecho da liminar.

BR-163

Com o objetivo de acompanhar de perto a situação do trecho não pavimentado da rodovia BR-163, que está praticamente intransitável devido às fortes chuvas, o secretário Marcelo Duarte foi ao Pará nesta sexta-feira. Ele é o atual presidente do Conselho Nacional de Secretários de Transportes (Consetrans).

Acompanhando

"Estamos em conjunto com o Governo do Estado do Pará fazendo uma visita aos pontos que tivemos problemas sérios nos últimos dias por conta dos atoleiros da BR-163. A intenção é garantir, junto ao DNIT, que os 90 km que faltam para a pavimentação total desse trecho estejam concluídos o mais breve possível".

Perdas

O agronegócio mato-grossense projeta perdas milionárias, e o escoamento da safra de soja e milho foi comprometido pela gravidade da situação. Isso porque cerca de cinco mil caminhões carregados, que seguiam para os portos paraenses do Arco Norte, estão parados em meio aos atoleiros em trechos da estrada.

R$ 50 milhões

As transportadoras já contabilizam aproximadamente R$ 50 milhões em prejuízos imediatos, e estimam perdas ainda maiores, caso a situação persista. A rodovia é a segunda rota mais importante para escoar a safra agrícola mato-grossense para os portos de Miritituba e Santarém, e posteriormente para mercados internacionais.

Saúde entrega veículos a municípios

A Secretaria de Estado de Saúde (SES) adquiriu, por meio de emenda parlamentar federal, nove caminhonetes Mitsubishi L200, cabine dupla, com ar condicionado. O investimento total na aquisição foi de R$ 973.800, cada veículo custou R$ 108.200. O secretário de Saúde, João Batista Pereira da Silva, e o secretário adjunto Wisley Clemente, já entregaram os automóveis aos prefeitos dos municípios de Porto Estrela, Pedra Preta, Nova Bandeirantes, Nobres e Guarantã do Norte. Outros municípios beneficiados com os carros são Arenápolis, Barra do Bugres, Colíder e Vila Rica.