

TCI agrega *call center* aos serviços de BPO

A empresa começa a atuar em uma nova área de negócios para oferecer um leque de serviços ainda mais completo aos seus clientes.

A TCI, empresa pioneira em BPO (*Business Process Outsourcing*) no Brasil, expandiu seus serviços ao iniciar atividades em uma nova área de negócios. A empresa inaugura, neste mês de outubro, uma unidade de *call center* no Recife (PE). Inicialmente, a nova operação atenderá a demanda da operadora pernambucana de plano de saúde MMS Saúde em todo o país, mas a TCI planeja aproveitar a unidade também para atender outros clientes que demandem atividades de *call center* em diferentes regiões do Brasil.

No caso da MMS Saúde, primeiro cliente da TCI a se beneficiar dessa nova área de negócios, as atividades do *call center* começam com operação receptiva para atendimento em marcação de consultas para as mais de 55 mil vidas de cerca de 500 empresas que formam a carteira da operadora.

“Embora o *call center* da TCI comece trabalhando de forma receptiva, em breve acrescentaremos operações ativas ou *blended* (que é o misto entre ativo e receptivo)”, afirma Fábio Fischer, CEO da TCI. O executivo destaca que a criação do *call center* somará esforços da empresa na prestação de serviços em todos os processos de BPO ao funcionar como mecanismo de comunicação de fora para dentro e de dentro para fora (*outsource* e *insource*). As operações começam com 23 funcionários. Mas, quando estiver em plena capacidade de funcionamento, o projeto englobará 85 colaboradores, além de envolver a geração de muitos empregos indiretos. “Recife assiste o nascimento de um modelo de negócio novo no mercado brasileiro, que é o BPO, a aliança de tecnologia, processos e pessoas em atendimentos a empresas de vários segmentos”, conclui Fischer.

Inovações para criação de diferenciais

Como a TCI é uma empresa pautada pela criação de processos inovadores, não seria diferente com o novo *call center*. A companhia anuncia a implantação de uma série de práticas com objetivo de agregar valor ao serviço prestado aos clientes ao dispor de inovações em termos de tecnologia, processos, pessoas e monitoria da qualidade.

O *call center* da TCI já nasce com uma equipe de profissionais capacitados e com *know-how* para atender operações ativas e receptivas, como: SAC (serviço de atendimento ao cliente); *help desk* (suporte técnico), consultoria em *call center*, gestão de telecobrança, marcação de consultas, pesquisa de satisfação e aceitação, retenção de clientes, fidelização, RSVP, televendas, acompanhamento logístico, hábitos de consumo, pesquisa de opinião, enriquecimento de banco de dados (*mailing*), data base marketing (perfil de *mailing*), campanha de ativação de base de dados, aprovação de guias de exames, cobrança quente (garantia real), *success fee* (risco x valor recebido), aviso de cobrança, entre outras.

Sobre a TCI



Assessoria de
Comunicações Ltda.



A missão da TCI é proporcionar aos seus clientes um completo serviço de terceirização dos processos de negócios, beneficiando-os com elevação de qualidade e redução de custos por meio de operações que não fazem parte do foco dos seus negócios principais. No País, é a única empresa de abrangência nacional com infra-estrutura para gestão de documentos, informações e materiais de forma integrada. Para isso, dispõe de metodologias e tecnologias avançadas com certificações internacionais de qualidade e conta com uma vasta carteira de projetos privados e públicos implantados em todo o Brasil, em diversos setores.

Entre os clientes da TCI, destaque para grandes empresas, como Natura, Nestlé, Petrobrás, O Boticário, TIM Brasil, Claro, Telemar, Siemens, Accenture, Sodex, BR Distribuidora, Rapidão Cometa, PriceWaterhouseCoopers, Banco Votorantim, Caixa Econômica Federal, BNDES, Banco PanAmericano, BGN, Banco Schahin, Banco Indusval Multistock, entre outras.

Mais informações

ADS Assessoria de Comunicações (www.adsbrasil.com.br)

Contatos com Sílvia Balzan – (11) 5090-3014 / e-mail silviab@adsbrasil.com.br,

Stella Maya – (11) 5090-3040 / e-mail stellam@adsbrasil.com.br e Rodrigo

Fonseca – (11) 5090-3043 / e-mail rodrigof@adsbrasil.com.br

Outubro 2007