

TCI comprova excelência dos serviços de BPO com manutenção da certificação ISO

A TCI BPO garante excelência na prestação de serviços aos seus mais de 200 clientes ativos por meio da manutenção da certificação ISO 9001:2000 para os galpões de BPO, processos de TI, logística e sistema de gestão de qualidade.

A excelência dos serviços prestados pela TCI Business Process Outsourcing aos seus clientes é garantida pela manutenção da certificação ISO 9001:2000. Com isso, a empresa renova com o mercado o compromisso de dispor aos clientes alta capacidade de análise e remodelação dos negócios, assumindo todos os processos que não fazem parte dos seus *core business* e gerando uma série de benefícios, como maior agilidade dos processos e melhor qualidade dos produtos e serviços.

“Ao mantermos uma certificação de reconhecida internacionalmente, nossos mais de 200 clientes ativos têm certeza que os serviços que compram são entregues com a qualidade acordada, um fator extremamente importante na área de BPO, que é a terceirização dos processos de negócios, à medida que nossos serviços envolvem alta capacidade de análise e de desenvolvimento de soluções que tornem as empresas mais competitivas em seus mercados”, comenta o CEO da TCI, Fábio Fischer.

A excelência da qualidade dos serviços da TCI foi novamente certificada pela DQS do Brasil, que observou diversos pontos estratégicos. Entre eles, os galpões de BPO, onde a empresa armazena informações físicas (em papel) e onde ela digitaliza os dados com objetivo de tornar mais ágeis e seguros os processos dos clientes, em um processo fundamental ao BPO, que é a gestão eletrônica de documentos (GED). Destaque também para o *Call Center* da companhia, ferramenta que a TCI dispõe às empresas para proporcionar excelência no atendimento aos seus clientes, de forma integrada aos serviços de BPO que dispõe ao mercado.

Também foram avaliados os processos da TCI ligados ao desenvolvimento de soluções de tecnologia da informação (TI), logística (galpões de processos de *supply chain*) e todo o sistema de gestão de qualidade da companhia.

Certificação dos pontos fortes

Em sua análise, a certificadora apontou diversos pontos fortes da TCI, com destaque para a evolução da gestão de recursos humanos; evolução do sistema de gestão de qualidade, que engloba um quadro complexo de processo, produtos e competências; melhoria contínua do processo de TI por parte do Grupo de Processo de Engenharia de Software; entusiasmo, comprometimento e dinamismo dos colaboradores; e pró-atividade no acompanhamento e atualização das metas pelos gestores.

“Ao todo, submetemos ao processo de manutenção da certificação uma série de processos e serviços que são considerados fundamentais para a TCI assumir os processos de negócios das empresas clientes, tendo como meta a geração os resultados obtidos por meio de inovações e tecnologias adequadas”, informa Fischer.

Sobre a TCI

Há dez anos, a TCI oferece aos seus clientes soluções completas para terceirização dos processos de negócios, que resultam na elevação de qualidade e redução de custos por meio de melhoria nas 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.

A TCI é membro corporativo da IAOP (*International Association of Outsourcing Professionals*) e membro da ABGD (Associação Brasileira das Empresas de Gerenciamento de Documentos).

Mais informações

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

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

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

Dezembro 2008