

melhores respostas
COMPAQ

Compaq a serviço da Atento

*Segunda maior empresa do mundo na
prestação de serviços de call center, a
Atento está equipada com mais de
4.000 microcomputadores Deskpro e
três dezenas de servidores ProLiant*

A Atento, do grupo espanhol Telefônica S/A, desembarcou no Brasil em março de 1999, inaugurando sua primeira operação em um país de língua não-espanhola. Em menos de um ano, já conta com oito unidades – no estado de São Paulo, em Porto Alegre, no Rio Grande do Sul, na capital do Rio de Janeiro e em Salvador, na Bahia. Até maio, terá instalado mais duas, no Distrito Federal e em Ribeirão Preto, SP. Somente no ano passado, investiu no país US\$ 70 milhões e conquistou mais de 50 clientes de vários segmentos da economia.

A Atento tem uma preocupação extrema com qualidade. A com-

atento

pra de quaisquer produtos, desde telefones até equipamentos sofisticados, como centrais telefônicas, é antecedida de um rigoroso processo de seleção, em duas etapas. Na primeira, o Departamento de Engenharia dá seu parecer técnico, predefinindo os produtos e os possíveis fornecedores; na segunda, a “mesa de compras” do Grupo cuida das condições comerciais e contratuais.

Para as mais de sete mil posições de seus *call centers*, a Atento precisa contar com alta tecnologia. A maioria de seus microcomputadores é Compaq – são mais de 4.000 Deskpro, modelos EP e EN SFF (de *small form factor*), fornecidos já instalados e com softwares customizados.



Como é um bom desktop?

Luiz Edmundo Cunha, Diretor de Engenharia da Atento Brasil, admite ser muito exigente na avaliação técnica de microcomputadores. Em sua opinião, o equipamento deve cumprir uma série de pré-requisitos:

- ser robusto, já que é utilizado diariamente por três a quatro operadores;
- funcionar silenciosamente, tanto no que se refere à ventilação quanto ao teclado, para evitar níveis altos de ruído em ambiente de *call center*;
- ser rápido;
- ter baixo consumo de energia, para evitar altos gastos com *no-breaks* e geradores;
- dispor de monitor de 17 polegadas, para permitir, com conforto, a visualização simultânea de várias telas;
- contar com software de gerenciamento remoto inteligente.

“Todos esses requisitos são encontrados nos micros Deskpro da Compaq”, afirma Cunha.

“Os modelos Deskpro EN SFF adquiridos recentemente pela Atento podem ser definidos como PCs para call center”

Luiz Edmundo Cunha,
Diretor de Engenharia
da Atento Brasil



Bruno Schultze

“Os modelos Deskpro EN SFF adquiridos recentemente pela Atento podem ser definidos como ‘PCs para *call center*’. Além de atender a todas as nossas exigências de qualidade, eles são *small footprint*, ou seja, seu *design* e pequenas dimensões fazem com que não ocupem muito espaço nas bancadas e que tenham baixo consumo e ruído reduzido”, diz o Diretor de Engenharia da Atento Brasil, Luiz Edmundo Cunha.

Espaço físico é precioso para a Atento, que possui 12 mil funcionários. Disponibilidade também é essencial: do funcionamento ininterrupto dos PCs depende o bom

atendimento aos seus mais de 50 clientes no país, que geram diariamente cerca de três milhões de chamadas.

Cada ligação feita para os clientes da Atento cumpre a mesma trajetória. Em segundos, a chamada trafega pelo Distribuidor Automático de Chamadas e pela rede local até o CTI (*Computer Telephony Integration*), que se encarrega de direcioná-la para um PC. Nesse momento, o operador atende e recebe na tela as informações relativas ao cliente, tendo acesso imediato a tudo o que precisa saber para atender de forma eficiente o consumidor.

Novo projeto com ProLiant

A Atento adquiriu recentemente mais de três dezenas de servidores ProLiant 800 com o sistema operacional Windows NT para um novo projeto: o serviço de chamadas completadas. Nesse serviço, quando um usuário liga para a central de informações de uma operadora (102), pode ter sua ligação completada automaticamente para o número que pediu. Segundo Cunha, o serviço depende ainda da regulamentação da Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações, mas deverá entrar em operação brevemente.