



<http://www.ipnews.com.br>

Por Rodrigo Conceição Santos

23 de março de 2009

Call Center adota Asterisk em operação ativa

Referências



Almaviva se diz uma das primeiras empresas brasileiras a adotar solução baseada em plataforma aberta IP para realização das chamadas de telemarketing ativo, escolha que rendeu 80% de economia na aquisição da tecnologia.

Com 3,2 mil posições de atendimento funcionando em dois turnos, a Almaviva adotou, desde 2006, plataformas IP para realizar as suas operações de telemarketing receptivo e ativo. A novidade é que para as ligações recebidas ela escolheu tecnologia baseada em hardware e para as ligações realizadas, uma plataforma baseada em Asterisk, o que lhe permitiu 80% de economia na aquisição de tecnologia.

“A plataforma em hardware requer custos com licenciamento do software para PABX e CTI. Além disso, temos custo com gravador proprietário, não contemplado na suíte adquirida”, diz Gianluca Zucco, superintendente de TI da Almaviva do Brasil. “Na plataforma baseada em Asterisk, tudo isso é fornecido gratuitamente, com exceção dos investimentos nos devices”, complementa.

“Outra vantagem da solução aberta é a criação de um ambiente “tudo em um”, de fácil implementação”, diz Zucco. “Também utilizamos Asterisk para interligar os sites, criando um ambiente homogêneo e ao mesmo tempo transparente para os usuários”.

Diferencial Competitivo

Na visão do especialista, com a competitividade cada vez maior entre os call centers, os sistemas IP baseados em Asterisk representam os custos mais vantajosos e com margens de evolução tecnológica bastante relevantes, além de ser uma tecnologia em amadurecimento avançado.

Com 7 mil funcionários e sede em Belo Horizonte (MG), a Almaviva também tem unidades operacionais em SP e atende empresas de telefonia, instituições financeiras e indústrias.