

Italiana Almaviva vai ampliar território

Com call center consolidado, meta é crescer no segmento de TI por meio de aquisições

O italiano Giulio Salomone assumiu os negócios da empresa de call center Almaviva, presente no país desde novembro de 2008, em um momento delicado para o mercado. As companhias de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) via telefone ganharam novas regras, em dezembro de 2008, entre as quais a determinação de tempo máximo de dois minutos para atendimento.

Mesmo com a turbulência gerada pelas mudanças, um ano depois, ao final de 2009, Salomone havia feito com que a Almaviva saltasse de R\$ 73 milhões em 2008 para R\$ 150 milhões no ano passado.

Salomone afirma que a estratégia para mais que dobrar o faturamento em um ano envolveu investimentos em qualidade do atendimento, além da contratação de mais 4 mil funcionários, totalizando 7,5 mil, dos quais 7 mil são operadores de telemarketing. A empresa também investiu R\$ 7 milhões em uma nova plataforma tecnológica que, segundo Salomone, vai permitir que os operadores de telemarketing interpretem melhor as palavras e conceitos dos clientes e, dessa maneira, percebam melhor o que está sendo solicitado.

O sistema entrou em funcionamento no início desse ano, quando a empresa pretende crescer 20% e intensificar a atuação no segmento de cobrança. Atualmente, 80% dos clientes da empresa são da área de telefonia, 10% do segmento financeiro e 10% englobam universidades e varejo. A meta é aumentar a participação das companhias de finanças para 20% em 2010.

A descentralização proposta por Salomone também é uma das responsáveis pela expansão da empresa, que antes tinha apenas um cliente, na área de telefonia. No ano de 2009, segundo o executivo, foram conquistados cinco contratos com companhias de grande porte, mas ele não revela os nomes.

Os planos de ampliação da atuação da Almaviva no Brasil, no entanto, não pararam por aí.



Salomone: 7,5 mil funcionários no Brasil

“
Estratégia para mais que dobrar o faturamento em um ano envolveu descentralização do segmento de atuação e contratação de 4 mil funcionários

Giulio Salomone,
presidente da Almaviva

Com a operação de call center consolidada, a companhia pretende crescer por meio de aquisições no país em 2010, principalmente no segmento de tecnologia, que ainda não está tão desenvolvido no país mas que, na sede italiana, é a área responsável pela maior parte da receita. A ideia é adquirir uma empresa nacional de serviços de TI que tenha atuação, principalmente, nos segmentos governamental e financeiro.

Na sede italiana, a principal fonte de receita são os sistemas de BPO (Business Process Outsourcing, denominação que significa a prestação de serviços para todos os processos de negócios). O Grupo Almaviva - conhecido como The Italian Innovation Company - reúne oito empresas com cerca de 20 mil funcionários na Itália, Tunísia e Brasil. Em 2008, o grupo todo faturou cerca de R\$ 2 bilhões, pela cotação atual. ■