

## O que é outsourcing de TI e porque adota-lo na sua empresa

Eraldo Silva (\*)

No Glossário de TI do Gartner, o termo *outsourcing de TI* é descrito como: “o uso de prestadores de serviços externos para entregar TI efetiva”. Trata-se, portanto, da prática de terceirizar serviços ou tarefas estratégicas de uma empresa, transferindo suas responsabilidades para um ou mais fornecedores externos

Um estudo realizado pelo Everest Group, apontou que o Brasil é um dos países com mais oportunidades em outsourcing de TI no mundo. O movimento em direção à terceirização de TI tem uma explicação: em tempos de retração de mercado e instabilidade econômica, é natural que muitos gestores apostem em soluções para reduzir os custos operacionais e otimizar os processos de produção de uma empresa.

Se você deseja ter ou continuar a manter uma equipe própria de TI deve considerar alguns pontos importantes.

O primeiro diz respeito às diversas especialidades da área, como se trata de muitos segmentos, é improvável contratar profissionais que dominem todos eles.

Sua cultura organizacional deve valorizar e incentivar o aprendizado contínuo, investindo em treinamentos e certificações, caso contrário, sua equipe ficará tecnicamente defasada e você não terá apoio necessário na elaboração de projetos que garantam a competitividade de sua empresa.

Ter uma equipe de TI é essencial, mas o custo de uma equipe própria nem sempre é viável, a verdade é que apenas um assistente não dá conta do recado e para ter uma equipe com gerentes e especialistas, é necessário investir em bons salários. Além dos custos com folha de pagamento, encargos trabalhistas e afins, ainda é preciso ter conhecimento para efetuar as contratações e manter esses funcionários na equipe.

Ao terceirizar a TI, a empresa contratante tem à sua disposição uma equipe bem qualificada e atualizada para lidar com as mais diversas tecnologias, entre aplicações, equipamentos, softwares e sistemas operacionais. Além do know-how em diferentes tecnologias, uma empresa de outsourcing tem o compromisso de capacitar e reciclar os conhecimentos da equipe constantemente, o que aumentaria bruscamente os custos para uma empresa caso a equipe fosse própria.

Muitos acreditam que deixar os serviços de TI nas mãos de empresas terceirizadas dificultaria o controle dos processos, mas se a parceria for respaldada por contrato, a organização contratante poderá acompanhar de perto o serviço prestado e validar cada etapa. Isso garante a entrega e

qualidade dos serviços.

Além dos pontos abordados acima, apresentamos abaixo outras vantagens, dentre muitas de terceirizar o seu departamento de TI:

### Sem encargos trabalhistas e benefícios

Você não paga salário, 13º salário, convênios, vale transporte ou qualquer outra despesa que você teria com um funcionário interno.

### Sem intervalos remunerados

Sua empresa nunca terá que oferecer férias, licenças por motivos de saúde ou outros e sempre terá um profissional, adequado a sua necessidade a sua disposição, conforme as opções de cada tipo de contrato de terceirização.

### Garantias adicionais

Se algo acontecer de errado a responsabilidade pelo trabalho é da empresa contratada e não sua como acontece quando seu funcionário faz algo errado.

### Múltiplas especialidades

Você terá além de um profissional responsável pelo seu atendimento, toda a equipe da empresa para lhe atender em suas necessidades. Profissionais com experiência em várias empresas e ramos de negócios diferentes.

### Garantia de atendimento

Se você tem uma equipe local, e a lista de chamados tiver cinquenta itens, algo provavelmente ficará esquecido ou simplesmente no fim da “escala de prioridades”. Enquanto isso, a terceirização do suporte de TI é uma garantia de que qualquer chamado, por mais simples ou irrelevante que seja, será atendido.

### Melhor definição do escopo de trabalho

Quando você contrata uma empresa para terceirizar o suporte de TI, você assina um contrato bem específico de prestação de serviços. Através deste contrato, é possível definir em detalhes as atividades que pertencem – e as que não pertencem – ao escopo de trabalho da terceirizada. Se o escopo não for cumprido, sua empresa está legalmente protegida.

### Certeza de bons profissionais

Contratar um profissional para trabalhar como funcionário direto em uma empresa é um processo delicado, pois há informações limitadas sobre a qualidade do trabalho que ele desempenha ou seu perfil profissional, enquanto isso, contratar uma empresa terceirizada é mais simples, pois você pode usar referências de outros clientes para prever se aquela parceria terá sucesso e caso não tenha, ainda é bem mais simples encerrar o contrato e procurar uma nova terceirizada do que fazer o desligamento de um funcionário.

(\*) É CEO e especialista em infraestrutura de redes na ICMP Consultoria em TI (www.icmpconsultoria.com.br)

# Cinco conceitos de gerenciamento em tempo real que impactam na experiência do cliente

O Real Time Management – RTM – ou Gerenciamento em Tempo Real tem como principal objetivo gerenciar todas as interações que ocorrem no contact center em tempo real e que permitam suportar a melhoria da operação

Carlos Enrique Sánchez (\*)

Saber o que acontece durante uma interação dentro do contact center, após seu encerramento, não possibilita que os gerentes atuem proativamente para detectar não-conformidades, e isso acaba comprometendo a qualidade da experiência do cliente.

Hoje em dia existem muitos sistemas que nos oferecem informações em tempo real, por isso é muito importante ter um computador que possa ler os dados gerados por esses sistemas para que a tomada de decisão seja bem suportada por meio de dados rígidos.

Da mesma forma, é fundamental que possamos conhecer os processos e os indicadores de Gestão de Tempo Real, tendo como eixo central a otimização da experiência de nossos clientes.

Aqui estão cinco conceitos chave a ter em mente para uma estratégia de gerenciamento de tempo real ideal.

## 1. SUPERVISÃO ONLINE

Por meio da supervisão online, podemos ter um complemento que nos permite controlar a gestão de assessores, uma ferramenta que permite identificar elementos que ajudem a tomar decisões de uma campanha ou serviço. Uma parte fundamental deste monitoramento é a parametrização de todos os serviços para garantir a satisfação dos objetivos. Aqui é crucial analisar o comportamento dos registros, como estes são mantidos e qual é o gerenciamento que é feito no banco de dados.

Para campanhas realizadas via outbound, o comportamento dos registros é vital e o banco de dados é a alma da operação. Ter dados históricos e em tempo real para definir estratégias como segmentação por produto, nível socioeconômico, tipo de pessoa, sexo, idade, localidade, etc.

Dessa forma, há melhor aproveitamento do banco de dados, com redução de custos e garantia do sucesso das campanhas. Aliás, em campanhas outbound, o RTM é uma ferramenta fundamental para garantir níveis de atenção e serviço com a velocidade requerida, com modelos que suportam a interação com o cliente e aplicação de supervisão (web supervisor) para campanhas multicanal e omnicanal com estratégias de controle online para assegurar um excelente serviço.

## 2. EMPODERAMENTO DOS AGENTES

Outro fator chave para que o Real Time Management seja bem sucedido e melhore a experiência do cliente é capacitar agentes de serviços, complementando o seu dia a dia com ferramentas de acesso e com um treinamento adequado sempre focado no cliente e no serviço oferecido. Os agentes devem ter suporte online que permita aos supervisores intervir em caso de má gestão.

No entanto, o que garante que os agentes, além de ter autonomia, ter informações precisas, ser mais ágeis e, como resultado, possam oferecer um bom serviço? Com todas as ferramentas em tempo real que o supervisor tem na mão, é necessário fazer um coaching online, ouvir os assessores com o objetivo de gerar planos de ação com base em áreas de oportunidade, o que nos levará à curva de aprendizagem individual e de campanha o mais rápido possível, assim como ferramentas de base de conhecimento que facilitem informações e integrações de aplicativos de negócios com a suíte do contact center para agilizar a entrega do serviço.

## 3. GESTÃO DE CONSULTAS MULTICANAL / OMNICANAL

Aqui, é importante enfatizar a importância em oferecer um modelo de atendimento multicanal, em que são fornecidos elementos que garantam níveis de serviço adequados por meio de qualquer canal de interação. O objetivo é ser capaz de gerenciar informações de maneira eficiente integrando aplicativos, aportando inteligência de negócios e, desse modo, poder oferecer uma gestão abrangente do serviço para que o usuário seja atendido de forma única, independentemente do canal usado.



Nesse momento, o agente deve ter tudo integrado em uma única tela ou front end (nome do cliente, requisitos anteriores, oportunidades de vendas, histórico, status do portfólio, etc.) para não ter que acessar aplicativos de negócios e poder gerenciar os requerimentos de modo rápido. O Gerenciamento em Tempo Real não se trata apenas de uma operação sobre supervisão e controle, mas também como torná-la mais produtiva, garantindo que os agentes estejam ocupados nos horários exigidos, possam contar com um tempo médio otimizado entre chamadas e oferecer atendimento de qualidade.

## 4. FERRAMENTAS DE TI - ESTRATÉGIAS DE MONITORAMENTO E OPERAÇÃO.

Outra questão é: como suportar as ferramentas operacionais dentro dos contact centers para aumentar a produtividade? Na verdade, tudo parte da gestão dos supervisores, que têm um papel definido ao treinar os agentes de forma estruturada e contínua. Uma das tarefas do supervisor é estar ciente de como melhorar os KPIs de negócios por meio da configuração ideal de marcadores. Aqui é importante ter em mente quais configurações de discagem devem ser ajustadas para o número de agentes definidos, evitando longos tempos de espera, e também picos de chamadas abandonadas. Além disso, é necessário detectar em tempo real, como os incidentes (não contatos, chamadas que atendem ao discador automático, etc.) estabelecem a reprogramação das chamadas para que se tenha uma estratégia completa de redirecionamento. Nesse cenário, o controlador (ou datamanager) desempenha um papel fundamental, definindo, em tempo real, a estratégia para alcançar melhores contatos e permitir que sua equipe se concentre na conversão (serviço, vendas, agendamento de consultas, cobranças etc.).

Com essas ferramentas de monitoramento assegura-se que a equipe de trabalho esteja alinhada com a abordagem comercial e que as pessoas envolvidas estejam em sinergia permanente: a equipe de monitoramento entende, compreende e avalia todos os elementos das estratégias que estão sendo levadas continuamente ao time do controlador. E essa sinergia é crucial, porque exige extrema sensibilidade do profissional sobre as necessidades operacionais e vice-versa, com alternativas de gerenciamento de vários serviços / campanhas (multiskills ou blending).

## 5. COMUNICAÇÃO DOS RESULTADOS

Obviamente, em qualquer ação de melhoria, é extremamente importante ter relatórios que mostrem como a operação está indo, identificando e interpretando os resultados de modo a avaliar a situação e conhecer os próximos passos. Uma pessoa deve ser designada com o objetivo de acompanhar a operação, comparando dados por hora, dia a dia e semana a semana. É vital identificar equipes de trabalho com bom desempenho e a performance individual dos agentes que têm boa eficácia versus aqueles que não a possuem.

Mas como você aproveita ao máximo essa informação? Fazer uma boa gestão em tempo real nos permitirá identificar históricos e gerar tendências no dia a dia. Ser capaz de levar esses indicadores em conta periodicamente (diariamente, semanalmente, mensalmente, anualmente) nos oferecerá uma compreensão global do comportamento da operação e ajudará a gerar planos de trabalho, E, caso surja algum problema pontual, pode-se usar ferramentas como o multiskill ou blending para que o impacto dessas emergências não seja tão devastador.

O desenvolvimento de um modelo de Gerenciamento em Tempo Real ajudará a melhorar a gestão com seus clientes por meio da padronização de toda a operação, permitindo gerar maior valor e satisfação em cada ponto da interação. Além disso, essa estratégia ajuda a otimizar a eficiência dos recursos e a qualidade do monitoramento, identificando áreas em que existem deficiências na operação. O Gerenciamento em Tempo Real permite o acesso à tecnologia e integrações que facilitam o gerenciamento com o cliente, oferecendo a capacidade de controlar a despesa operacional, além de melhorias permanentes para alinhar a organização em todas as suas tarefas e alcançar seus objetivos de negócios.

(\*) É Gerente de operações do cliente para a região CALA da Enghouse Interactive-Presence.

# Proclamas de Casamentos

## CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL

41º Subdistrito - Cangaíba  
Dr. Mario Luis Migotto - Oficial

Faço saber que os seguintes pretendentes apresentaram os documentos exigidos pelo Art. 1525, do Código Civil Atual Brasileiro e desejam se casar:

Opretendente: **VINICIUS DUARTE MAIA**, estado civil solteiro, profissão autônomo, nascido nesta Capital, Itaquera - SP, no dia (25/05/1991), residente e domiciliado nesta Capital - SP, filho de Helio Roberto Maia e de Zenilda Araujo Duarte Maia. A pretendente: **TAIANE SOUSA ALVES**, estado civil solteira, profissão vendedora, nascida nesta Capital, Vila Mariana - SP, no dia (20/10/1995), residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo - SP, filha de Flávio Antonio Alves e de Sandra Maria de Sousa Alves. Obs.: Bem como cópia enviada a Unidade de Serviço desta Capital, onde o pretendente é residente e domiciliado.

O pretendente: **ERICK PEREIRA PADAVONI LEITE**, estado civil solteiro, profissão analista de pricing, nascido nesta Capital, Cangaíba - SP, no dia (26/03/1991), residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo - SP, filho de Eduardo Nelson Padovani Leite e de Adriana Lopes Pereira. A pretendente: **MARIANA BATISTA SANCHES**, estado civil solteira, profissão analista de sistemas, nascida nesta Capital, Itaquera - SP, no dia (28/01/1997), residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo - SP, filha de Ricardo Sanches e de Francisca Verônica Batista.

Opretendente: **MARCELO FRANCISCO DA TRINDADE**, estado civil solteiro, profissão analista de risco, nascido nesta Capital, Vila Matilde - SP, no dia (09/10/1988), residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo - SP, filho de Joel Francisco da Trindade e de Lani Lucia Alferes. A pretendente: **ALANA BRITO JOSÉ**, estado civil solteira, profissão auxiliar de enfermagem, nascida nesta Capital, Mooca - SP, no dia (08/03/1990), residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo - SP, filha de Agostinho José e de Rosa Maria Brito José.

Opretendente: **BRUNO SANTOS DA SILVA**, estado civil solteiro, profissão autônomo, nascido nesta Capital, Mooca - SP, no dia (10/07/1992), residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo - SP, filho de Walter da Silva e de Francisca Nicácio dos Santos da Silva. Apretendente: **ISABELA BELLATO DAVI**, estado civil solteira, profissão balconista, nascida nesta Capital, Santana - SP, no dia (11/09/1998), residente e domiciliada nesta Capital - SP, filha de Antonio José Davi e de Roberta Bellato Alfeu. Obs.: Bem como cópia enviada a Unidade de Serviço desta Capital, onde a pretendente é residente e domiciliada.

Opretendente: **RODRIGO BATISTA AMORIM**, estado civil solteiro, profissão auxiliar administrativo, nascido nesta Capital, Tatuapé - SP, no dia (05/02/1997), residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo - SP, filho de Sergio Mendonça Amorim e de Valdirene Batista Nascimento. A pretendente: **BRUNA GOMES DA SILVA**, estado civil solteira, profissão recursos humanos, nascida nesta Capital, Belenzinho - SP, no dia (29/06/1993), residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo - SP, filha de Alberto Paulino da Silva e de Custódia Esmeria Gomes da Silva.

Opretendente: **JUSCELINO DAMASCENO DOS SANTOS**, estado civil solteiro, profissão autônomo, nascido em Iltiçu - BA, no dia (13/09/1974), residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo - SP, filho de Eivaldo Vieira dos Santos e de Onélia Cajuiba Damasceno. A pretendente: **NÍVIA ARAÚJO DA SILVA**, estado civil solteira, profissão auxiliar operacional, nascida em Nova Iguaçu (2ª Circunscrição) - RJ, no dia (25/09/1978), residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo - SP, filha de Vicente da Silva e de Noemia Araújo dos Santos.

Opretendente: **OLAVO PITON JÚNIOR**, estado civil solteiro, profissão advogado, nascido em Guarulhos - SP, no dia (20/08/1990), residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo - SP, filho de Olavo Piton e de Bernardete Teresa Spagnol Piton. A pretendente: **LETÍCIA NOGUEIRA GONÇALVES**, estado civil solteira, profissão médica veterinária, nascida nesta Capital, Mooca - SP, no dia (25/04/1990), residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo - SP, filha de José Carlos Gonçalves e de Neuza Aparecida Nogueira Gonçalves.

Se alguém souber de algum impedimento, oponha-se na forma da lei. Lavro o presente, para ser afixado no Oficial de Registro Civil e publicado na imprensa local Jornal Empresas & Negócios

## News @TI

### Planejamento de Ações em Mídias Sociais

A JumpEducation, em parceria com o site Tramos promoverá nos dias 22 e 23 de setembro o Qualified Program sobre Planejamento de Ações em Mídias Sociais. Todos sabemos que as mídias sociais devem ser parte integrante do planejamento de comunicação e marketing de qualquer empresa. Mas ainda existem dúvidas sobre como estas ações devem ser planejadas, com tantas possibilidades que existem. Aparecer na internet é fundamental, mas como fazer isso de forma profissional e objetiva? Este Training Program ajudará você a cumprir este desafio, oferecendo informações e vivências sobre como utilizar os recursos corretos e atingir os resultados esperados em suas iniciativas nas mídias sociais (http://tramos.academy/course-planejamento-midias-sociais/).