

Gestão do projecto de call center

Consulado Português em Londres escolhe Prológica

Seguimento das melhores práticas e a utilização de metodologias de recrutamento de Recursos Humanos foram as principais razões que fizeram com que a Prológica fosse a empresa vencedora do Concurso Público Internacional para a gestão e implementação do projecto de Call Center do Consulado Português em Londres, lançado pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros.

A Prológica foi seleccionada pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) para criar e gerir a equipa que está a implementar o projecto de Call Center do Consulado Português em Londres, e que tem a duração de três anos. A Prológica foi escolhida num Concurso Público Internacional lançado pelo MNE, cujo objectivo era qualificar e seleccionar a melhor equipa para a prestação do serviço com a identificação de um Team Leader, que serve de interlocutor principal.

Segundo Carla Madeira da Costa, Manager da Unidade de Negócio de IT Skills e gestora deste projecto, “o projecto e a equipa apresentado pela Prológica foi seleccionada pelas melhores práticas e metodologias de recrutamento de Recursos Humanos, e pela experiência no acompanhamento contínuo da equipa de gestão de projectos em situações similares”. No entanto, esta responsável salienta que não foi uma “conquista fácil”. “O maior desafio foi vencer a “distância”, que foi facilmente ultrapassada com uma visita presencial no arranque de projecto e muitos emails e telefonemas trocados. Depois, esta

visita conseguiu quebrar todas as barreiras e interrogações que poderiam existir. Paralelamente foi igualmente difícil encontrar uma plataforma legal que estabeleça um relacionamento fiscal entre os dois países, e que satisfaça todas as partes. Mas, encontrada a solução, tudo foi simples e claro”.

Unidade de itSKILLS

Na opinião de Carla Madeira da Costa, o facto da Prológica ter sido escolhida pelo MNE *“demonstra que temos a capacidade de responder a projectos de outsourcing não só em Portugal como em mercado externos”*. A itSKILLS, nascida em 2007, é a Unidade de Negócio da Prológica que tem como função disponibilizar serviços de Consultoria de Recursos com Competências Técnicas Especializadas, que podem actuar desde o suporte aplicacional até à consultoria, gestão e administração de sistemas/redes complexas. Estes contratos em regime de *outsourcing* podem incluir um leque de serviços diversificados e adaptados às necessidades das empresas.

Ponto de partida

A procura de uma solução de atendimento rápido e seguro por parte do Consulado Português em Londres era uma necessidade identificada há algum tempo, uma vez que os utentes ficavam em média três meses a aguardar por uma marcação por parte do serviço.

Segundo o Consulado, a situação era tão dramática que aconteciam situações em que nasciam crianças que só eram registadas cinco meses após o seu nascimento. Esta situação obrigava os mais de 400 mil utentes do Consulado a deslocarem-se de madrugada até ao Consulado para conseguirem uma senha e tentarem para ser atendidos nesse dia.

Consulado Português em Londres

O Consulado Português é um serviço com um número de activos limitado e inclusive com um espaço físico também limitado. É composto por 5 pessoas que fazem obrigatoriamente o primeiro contacto com o Consulado. Com o novo Call Center, o utente deve previamente contactar o Consulado, que tem por função despistar todas as situações. Assim, determina qual a razão que leva o utente a dirigir-se ao Consulado, e posteriormente envia um email com toda a

informação que o utente deverá trazer para que o seu caso seja efectivamente resolvido e, por último, marca um dia e uma hora para o atendimento, marcação que é absolutamente pessoal e intransmissível.

“A importância do Call Center é enorme, pois veio melhorar imenso o nível do atendimento do Consulado, reduzindo o tempo de espera e veio tornar o atendimento muito mais eficiente”, conclui o Consulado.


Sobre a Prológica

A Prológica é uma das 10 maiores empresas que integram o ranking dos maiores fornecedores do sector das Tecnologias de Informação. Fundada em 25 de Janeiro de 1984, a Prológica é uma empresa privada, que se dedica ao fornecimento e desenvolvimento de serviços, produtos e soluções globais baseadas em Tecnologias de Informação. Presentemente, a Prológica tem cerca de 130 colaboradores, uma base activa de 1800 clientes provenientes de todos os segmentos de actividades e tem uma presença global com clientes na Argentina, Brasil, Venezuela, Espanha, França, Itália, Reino Unido, Suécia, Suíça, Botswana e Moçambique.

Para mais informações, contactar:

Idalécio Lourenço

E-mail: idalécio.lourenco@prologica.pt

	<p>Prológica - Sistemas Informáticos, SA</p> <p>Edifício Descobertas • Rua das Quintinhas, nº 1 • Outurela 2790-145 Carnaxide Tel.: +351 21 415 73 00 • Fax: +351 21 414 46 13</p> <p>Rua Correia de Sá, nº 107 4150-229 Porto Tel: +351 22 619 94 20 • Fax: +351 22 616 13 94</p> <p>www.prologica.pt • info@prologica.pt</p>
---	--