

Telefonia IP da Cisco agiliza atendimento ao cliente da Dacasa Financeira



Sobre a Dacasa Financeira

A Dacasa Financeira atua no mercado oferecendo soluções em crédito para lojistas e clientes em todo o Espírito Santo e sul da Bahia. Com 21 anos de tradição no mercado de crédito, a empresa oferece soluções para empréstimo pessoal ou bem em lojistas credenciados. A Dacasa Financeira investe em um ambiente de trabalho premium, focado em alta tecnologia, que lhe permite ter maior eficiência em seus processos e atender as necessidades de seus clientes no menor tempo.

Maiores informações podem ser obtidas através do site www.dacasa.com.br

Com a solução, a instituição financeira maximiza o contato com os clientes e ganha flexibilidade na expansão dos negócios

A Dacasa Financeira, empresa que atua no mercado oferecendo soluções em crédito para lojistas e clientes em todo o Espírito Santo e sul da Bahia, optou pela solução de Telefonia IP Cisco para ampliar seus negócios e potencializar suas operações de call center. A implementação teve início em novembro de 2002, quando a instituição construiu sua nova sede. A construção foi inaugurada com a estrutura de telefonia IP e alinhada com o plano da empresa de expandir suas filiais. A Dacasa Financeira conta atualmente com sete unidades e pretende abrir mais nove escritórios até o final de 2004.

A Telefonia IP da Cisco contou com a implementação da Telsinc, integradora de serviços e soluções tecnológicas, e está sendo utilizada pela Dacasa na integração de dados e voz. Pelo fato de o projeto não contar com custo adicional de migração de uma plataforma tecnológica, pois, com a nova sede a empresa optou pela Telefonia IP, a Dacasa Financeira conta com ganhos de performance e agilidade no atendimento a sua base de clientes. Atualmente, a empresa possui cerca de 750.000 clientes.

A principal área da Dacasa Financeira que vem obtendo resultados com a implementação e as vantagens da Telefonia IP é o Call Center. Os 250 profissionais da financeira que compõem o departamento ao atendimento ao cliente contam com o software SoftPhone em suas estações (PAs – Posições de Atendimento). Com o sistema, os atendentes conversam com o cliente e acessam dados atualizados em tempo real sobre a situação dos lojistas e clientes. As posições foram ampliadas com facilidade devido às vantagens oferecidas pela Telefonia IP.

“A melhor prova de que selecionamos a solução adequada é o resultado que estamos atingindo com os nossos clientes. Eles percebem, a cada contato, que atendemos suas necessidades com agilidade e, por este motivo, somos reconhecidos pela nossa excelência. Além disso, a telefonia IP permitiu e permitirá nossa expansão de filiais com facilidade de integração de nossos sistemas”, explica Ronaldo Silva, Superintendente Comercial da Dacasa Financeira.

Além das posições de atendimento, a Dacasa ainda possui 23 telefones IP da Cisco que são utilizados pela área administrativa. Dentre os benefícios da solução, destaca-se o “Unified Communication”, onde o usuário recebe os recados de seu correio de voz via e-mail. Outro ponto importante é a flexibilidade e escalabilidade da URA (PI-IVR), onde os scripts podem ser atualizados via interface gráfica e a expansão feita com a aquisição de

licenças adicionais sem a necessidade de acrescentar portas analógicas como na solução tradicional. Além disso, a utilização do SoftPhone proporciona redução do investimento em telefones bem como permite que a PA atenda uma chamada de qualquer ponto remoto, bastando apenas a conectividade IP com o site central. A implementação realizada pela Telsinc reforçou a qualidade e confiabilidade da solução.

Segundo Dario Loriato, gerente regional da área Commercial da Cisco, além do sucesso na implementação, o projeto de Telefonia IP para Dacasa Financeira está completamente alinhado com a estratégia da empresa que une a utilização da tecnologia para apoiar os resultados de negócios com mais eficiência. “Independente do setor de atuação ou tamanho, as empresas estão buscando soluções com custos adequados e que ofereçam os melhores desempenhos. A Telefonia IP faz parte desta realidade”, afirma Loriato.

A implementação

A Telsinc, uma das principais integradoras de serviços e especializada em soluções de Telefonia IP pela Cisco, foi responsável pelo projeto em Telefonia IP para a Dacasa Financeira.

A Telefonia IP foi fornecida com todos os recursos e etapas para sua completa implementação. Inicialmente, a Telsinc realizou a projeção dos ativos de rede para integrar toda a solução. Com a instalação e configuração dos roteadores e *switches* para convergência de voz sobre dados, o processo apresentou a necessidade de servidores para suportar a telefonia IP. Foram introduzidos então, o Call Manager, o Unity e o IP-IVR (URA), responsáveis pelo gerenciamento da telefonia, correio de voz e atendimento automático, respectivamente.

Com investimentos crescentes em tecnologia de ponta e qualificação dos recursos humanos, a instituição prioriza agilizar a comunicação e o tráfego de informações. Com isso, aceleram seu desenvolvimento com a utilização de soluções tecnológicas para constante melhoria dos serviços internos e externos.

Em menos de um ano da implementação, os benefícios já foram rapidamente percebidos através da otimização da rede interna, que apresenta maior qualificação na sua performance. Além disso, os recursos oferecidos pela Telefonia IP permitem integração total com o sistema junto aos funcionários

“Nossa empresa buscava uma tecnologia em telefonia capaz de suprir às necessidades de nossa matriz. O bom atendimento de pré-venda e a boa interação com o fabricante Cisco fizeram com que a Telsinc se tornasse fundamental para o sucesso do projeto. A integradora foi definitivamente escolhida por apresentar a melhor solução a um custo acessível”, conclui Ronaldo Silva, Gerente de TI da Dacasa Financeira.

“A parceria sólida entre Telsinc e Cisco foi fortalecida com o projeto da Dacasa Financeira. O atendimento e entendimento das necessidades da financeira proporcionaram a satisfação do cliente, que pode contar com a especialização da equipe em todos os momentos da implementação”, confirma Marco Sena, diretor de canais da Cisco.

Os números da Cisco comprovam a aceitação da solução no mercado. A empresa registrou a marca de 2 milhões de telefones IP no mundo, 1,6 milhão de caixas postais/Unified Message, meio milhão de agentes de Contact Center e 13 milhões de portas de gateway.

Sobre a Cisco Systems

A Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO) é a líder mundial em redes para Internet. Novidades e informações estão disponíveis no site www.cisco.com/br.

Sobre a Telsinc

A Telsinc é uma das principais empresas integradoras de serviços, em soluções completas; gerindo e suportando soluções especializadas de IP Phone, Wireless e QOS (Quality of Service) para redes locais (LANs) e remotas

(WANs). Para isso, conta com o apoio de seus parceiros líderes no mercado como Cisco Systems, Intelig, Nokia, Checkpoint, Computer Associates, Websense, Trend Micro e RSA Security.

A integradora atua no atendimento a empresas do setor industrial, comércio, serviços, financeiro e saúde. Buscando a melhoria contínua em suas ações, a Telsinc recebeu a certificação ISO 9001:2000, atingindo o maior nível de satisfação dos clientes, funcionários e fornecedores. Para maiores informações, acesse o site: www.telsinc.com.br