

NetCallCenterOrbium lança serviço inédito

A empresa foi pioneira no desenvolvimento de solução para atendimento ao cliente via SMS. Solução já está integrada a suíte CRM Orbium Customer Relations

A NetCallCenterOrbium lançou nesta quarta-feira, dia 17 de março, sua nova ferramenta para atendimento ao cliente: SMS Call Center, a primeira solução a fazer o atendimento via SMS.

Em entrevista coletiva, [Fabrício Vendichetis Martins](#), vice-presidente de operações da empresa, explicou que o cliente pode interagir de forma bem simples com a empresa. Voltado para todos os usuários de celular, o serviço também foca a geração Y, que cresceu utilizando a internet e, principalmente, o celular.

Para Martins, "o call center ainda é voltado apenas ao número de PA's, mas o cliente quer é ser atendido, não importando o canal utilizado". Pensando nisso, nada mais natural que o uso do SMS ultrapasse as barreiras do simples bate-papo e funcionasse como uma via de mão dupla entre consumidor e empresa. Além disso, o SMS enviado pelo cliente será pago pela própria empresa.

Na apresentação, Martins explicou o funcionamento da ferramenta. Nela, o cliente interage de forma simples. Por meio de uma palavra-chave o atendimento é iniciado e podem ser trocadas quantas mensagens forem necessárias. Por exemplo, um cliente que queira falar com uma empresa envia um SMS com uma palavra ou frase pré-determinada. Assim que a mensagem é recebida, o agente entra em contato, também via SMS, com o cliente.

"Resolvemos investir no SMS por três questões muito simples: os números de celulares e de habitantes no Brasil são quase os mesmos - o Brasil tem cerca de 193 milhões de habitantes e o celular chegou aos 176 milhões de aparelhos -, aproximadamente 94% dos SMS enviados são abertos pelos destinatários, ou seja, é um canal que tem a atenção do cliente e atinge o público-alvo da empresa onde quer que esteja", explica Clarice Kobayashi, vice-presidente de estratégia da NetCallCenterOrbium.

Pelo lado do call center, o agente poderá atender até seis pessoas ao mesmo tempo, enquanto em atendimentos pelo telefone, é possível falar com um único cliente. E toda a interação do cliente estará disponível em uma visão única, não importando qual o canal utilizado para contato, seja ele telefone, chat, SMS, email, fax ou presencial.

Martins também comenta que novas funcionalidades serão implementadas na próxima versão do SMS Call Center, que deverá ser lançado em maio. "Em uma segunda etapa, o SMS estará integrado ao workflow e fará a conversa entre diversas áreas da empresa de forma muito fácil. Assim, as questões mais complexas poderão ser respondidas em minutos e com respostas muito mais assertivas.

O SMS Call Center já está disponível para as empresas e vem integrado ao Orbium Customer Relations.

<http://www.conarec.com.br/conarec-news/peopleway-integra-soluc-o-inedita-de-sms-para-call-center.html>

<http://revistapegn.globo.com/Revista/Common/0,,EMI138591-17152-6,00-OS+NEGOCIOS+DO+AMANHA.html>

http://www.cardnews.com.br/materia_antiga.asp?varcodprod=3339&varcategoria=20

<http://www.boadica.com.br/noticia/88670/empresas-poderao-oferecer-servico-de-call-center-via-sms>

<https://trainingtecnologia.wordpress.com/2010/03/19/empresas-poderao-oferecer-servico-de-call-center-via-sm/>