



Call center

Informação para os Profissionais da Relação com o Cliente

Home
Newsletter
Anunciar
Ficha Técnica
Contactos

**Menu principal**

- o Notícias
- o Destinos
- o Entrevistas
- o Artigos
- o Dossieres
- o Estudos
- o Agendas
- o Formação
- o GLOBAL CONTACT CENTER

**Saiba mais sobre...**

TROFÉU

CALL CENTER

10 anos a reconhecer os melhores

GLOBAL CONTACT CENTER

Congresso Anual de Relação com o Cliente

**Pesquisar**

**www.callware-vt.es**

Artigos > O Call Center virtual

### O Call Center virtual

Por Mafalda Simões Monteiro

O espaço Avila Business Center é um centro de negócios, em Lisboa, que tem como core business o serviço de escritório virtual.

Este serviço permite às empresas usufruir de um atendimento telefónico personalizado, garantindo um reencaminhamento de chamadas para um telefone ou telemóvel no exterior. Permite também a notificação em tempo real de contactos telefónicos via e-mail e SMS através da plataforma myOffice.

Este sistema baseia-se numa plataforma tecnológica desenvolvida pelo espaço Avila que permite estar sempre em contacto com o escritório via web ou via telemóvel. Através deste serviço é possível ter conhecimento dos recados (quem ligou, hora da chamada, assunto, urgência...), dados sobre a correspondência, como o nome do remetente ou data, visualizar faxes e receber mensagens do próprio Espaço.

O serviço de escritório virtual é no fundo um serviço de call center personalizado em que uma equipa de secretariado realiza o atendimento telefónico de acordo com as orientações do cliente.

"Não há padronização que leve a concluir que "do lado de lá" está uma pessoa externa à empresa, não sendo por isso considerado um call center convencional", explica Carlos Gonçalves, director-geral do Avila Business Center.

Os pacotes variam entre os 65 e os 85 euros/mês e o atendimento telefónico é realizado, em nome da empresa, e de acordo com um guião disponibilizado pelo cliente. O serviço é presencial das 9h00 às 18h00 nos dias úteis. Fora desse período as chamadas são reencaminhadas para voicemail com gravação personalizada e interface para e-mail. O responsável sublinha que, consoante os pacotes adquiridos, com este sistema "os clientes conseguem garantir um atendimento 24/7 dias por semana, com acesso aos contactos telefónicos em tempo real".

O serviço destina-se essencialmente a PME e, segundo Carlos Gonçalves, está a ser alvo de uma procura crescente, em parte devido ao actual contexto de abrandamento económico e financeiro. Final, acrescenta "estudos internacionais indicam que a adopção do escritório virtual permite poupanças entre 70% a 90%, em grande parte nos custos de pessoal".

O Espaço Avila tem mais de 200 clientes nacionais e internacionais e é, desde 2008, representante em Portugal do eOffice International Network, uma rede de centros de negócio com mais de 300 centros e gerida a partir do Reino Unido.

**Patrocinadores**

**Teleperformance**

**Fale Conosco**

Coloque-nos questões e envie-nos informação sobre a sua empresa [clicar aqui](#).

Call center

CAMPANHAS ESPECIAIS

3 banners

+

Oferta do 4.º

NOVOTEL LISBOA

24e25

NOVEMBRO 2010

**Projectos para o futuro**

Carlos Gonçalves explica que daqui para a frente a estratégia se centra na melhoria do sistema de atendimento telefónico e no aperfeiçoamento de funcionalidades já existentes, como o voicemail-email.

Esta mês, o Espaço Avila Business Center vai lançar o myOffice para iPhone, a primeira aplicação mundial desenvolvida exclusivamente para o iPhone e orientada especificamente para a actividade de escritório virtual, avançou o responsável. "Será gratuita para todos os clientes do Espaço Avila, podendo estes realizar o download através da App Store".

Como explica o responsável, a aplicação myOffice permitirá aos profissionais obter informações em tempo real sobre notificações de contactos telefónicos recebidos, para além da chegada de correspondência e outras funcionalidades.

Para além do myOffice para iPhone, o Espaço Avila está também a desenvolver um Mobile Site, para permitir o acesso por parte de outros smartphones, nomeadamente o Blackberry.

O myOffice app terá actualizações regulares e gratuitas para os utilizadores, com novas funcionalidades, considerando as necessidades inerentes ao serviço de escritório virtual e a evolução tecnológica.

Este projecto foi desenvolvido na sequência de um estudo elaborado junto de 250 empresas clientes do Espaço Avila, cuja opinião favorável a estas aplicações foi de 82%, demonstrando a utilidade que estas tecnologias representam actualmente para as empresas e a abertura das mesmas para a inovação dos seus processos de trabalho.

**Avila Business Center**

Número de telefone do Contact Center: 213303720

Localização: Av. República, 6, 7 esq 1050-191 Lisboa e Av. João Crisóstomo, 30, 6º 1050-127 Lisboa

Data de criação: 01/04/2004

Director do Call Center: Carlos Gonçalves

N.º Clientes: 250

N.º total de agentes: 4

Idade média dos agentes: 29

Habilitações literárias dos agentes (média): Licenciatura

N.º de supervisores: 1

N.º total de chamadas geridas por mês (inbound + outbound): 6000

N.º de chamadas atendidas por mês (inbound): 4000

Duração média das chamadas: 1,5 min

Tempo médio de espera: 1,9 seg.

N.º de chamadas perdidas: 0,5%

% de chamadas perdidas: 102

Horário de Atendimento: 0,03 %

Principais solicitações dos clientes: atendimento telefónico personalizado, transmissão de mensagens e recados, transferência de chamadas para o exterior e secretariado online

Prémios conquistados recentemente: —

Dados informáticos relevantes: primeiro Business Center no Mundo a desenvolver uma aplicação para iPhone orientada exclusivamente para escritório Virtual; único Business Center em Portugal com sistema voicemail-to-email

Hardware: Alcatel

Software: Alcatel

Fonte: Avila Business Center



# Call Center

## Magazine online



NOTÍCIAS

ARTIGOS

OPINIÃO

AGENDA

CASOS PRÁTICOS

EMPRESAS & NEGÓCIOS

Homepage > Notícias

## Aplicação myOffice escolhida para o Tech Media Europe

Enviar

Imprimir

Partilhar

22 de Fevereiro - 2011

A aplicação do Avila Business Centers para iPhone, iPad e iPod Touch que permite fazer a gestão de um escritório à distância foi selecionada para participar no evento tecnológico Tech Media Europe, que decorreu no Porto no início do mês.



Esta reunião foi organizada pela Europe Unlimited, pela Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações e pela Porto Digital.

A aplicação myOffice foi desenvolvida pela Swipe Twice para o Avila Business Center e lançada em Outubro de 2010.

Esta plataforma permite a gestão em tempo real de um escritório físico ou virtual a partir daqueles equipamentos da Apple. Está previsto o lançamento da aplicação para smartphones com sistema operativo Android e Blackberry ainda durante este trimestre.

[Vóltar](#)

Imprimir