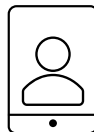


Implementar uma solução que viabilizasse o trabalho remoto sem impacto ao negócio



Garantir a qualidade no tráfego de voz durante os atendimentos realizados fora do escritório da Callink



Conferir agilidade no atendimento e segurança no armazenamento de dados

Callink implementa operação remota de atendimento de contact center com tecnologia da VMware

Instalada em Uberlândia, no Triângulo Mineiro, a Callink é um dos principais players de Contact Center do Brasil e atua na prestação de serviços para clientes de setores diversos, como o financeiro e de telecomunicações. Focada em entender do negócio, priorizando sempre resultados efetivos com entregas de qualidade e acreditando que os bons resultados tornam o relacionamento duradouro, a empresa oferece em seu portfólio soluções completas e personalizadas de serviços e produtos de tecnologia, consultorias e Contact Center. Entre eles estão: atendimento (SAC), soluções de televendas, outsourcing de infraestrutura, atendimento multicanal, customer analytics, soluções digitais, back office e cobrança. Além disso, oferece consultoria em inteligência de contact center, inteligência competitiva (data mining), business intelligence (BI) e consultoria em gestão por processo. Para a vertical de soluções de tecnologia ITO (Information Technology Outsourcing), conta com um mix de soluções próprias e soluções de mercado para suportar o negócio, como o Team Task (gestão de workflow e gerenciamento



A Callink é um dos principais players de Contact Center do mercado brasileiro. Em operação desde 2006, a companhia oferece em seu portfólio soluções completas e personalizadas de serviços e produtos de tecnologia, consultorias e Contact Center para clientes de setores diversos

INDÚSTRIA

Tecnologia da Informação e Serviços

SEDE

Uberlândia, Minas Gerais

LEGADO VMWARE

VMware Horizon

de Back Office), automações, desktop automation e analytics, agente virtual, soluções em nuvem, plataformas para operações de contact center ativas e receptivas, além de solução para gerenciamento de conta telefônica.

Com a pandemia do novo coronavírus, a Callink precisou transferir grande parte do quadro de funcionários para o modelo remoto e, para isso, adotou o VMware Horizon, que assegura qualidade, estabilidade e segurança de sistemas, ainda que em funcionamento remoto. Com aproximadamente seis mil colaboradores, diretos e indiretos, e uma estrutura de quatro mil e duzentas posições de atendimento (PA's), a Callink passou a operar com mais de 60% dos colaboradores em home office, inclusive com novas contratações durante o período de distanciamento social.



Adaptação para uma nova realidade

Com a chegada da pandemia do novo coronavírus, a Callink precisou viabilizar o trabalho remoto aos seus colaboradores rapidamente. Para isso, precisava implementar uma solução que garantisse a mesma qualidade de atendimento das mais de 4.200 posições de atendimento independentemente de onde esses profissionais estivessem. Além disso, era importante que a tecnologia garantisse essa mudança sem nenhum prejuízo aos clientes, às operações internas e à segurança.

E, além de adotar uma solução ágil, estável e segura, que preservasse a qualidade do tráfego de voz e do atendimento aos clientes, a Callink precisava de uma tecnologia escalável para viabilizar acesso e uso do sistema de forma remota para os novos colaboradores contratados durante o período de pandemia.

“De uma hora para outra precisamos reconfigurar a estrutura do nosso negócio. Com o apoio da VMware, tivemos, desde o início, a possibilidade de atender nossos clientes com qualidade, segurança e rapidez. Saímos na frente e observamos ganhos importantes para o negócio, inclusive com a contratação de mais de 750 colaboradores já em atividade remota”, explica o gerente de Infraestrutura de TI da Callink, Gustavo Silva Carvalho.

Gerenciamento de desktops virtuais (VDI) para a continuidade dos negócios

A Callink contou com a VMware para resolver os desafios impostos pelo momento e decidiu implementar o VMware Horizon. A escolha pela tecnologia colaborou para a continuidade das operações, com implementação rápida de uma estrutura que continuará em uso mesmo após o fim das restrições impostas pela Covid-19.

A solução fornece, protege e gerencia desktops virtuais (VDI), possibilitando o trabalho dos colaboradores a qualquer momento, de qualquer lugar ou dispositivo. O uso da tecnologia proporciona, ainda, gerenciamento simplificado.

“Com o início da pandemia, precisamos tomar decisões assertivas e ágeis para soluções técnicas que não fossem temporárias. Com a VMware, conseguimos uma implementação rápida para o deslocamento de 60% de nossos funcionários sem intercorrências no atendimento aos clientes. O Horizon foi incorporado à operação em um final de semana e proporcionou toda a estabilidade e segurança que buscávamos, além de manter a alta qualidade no tráfego de voz, nosso core business”, afirma o gerente da Callink.

“De uma hora para outra precisamos reconfigurar a estrutura do nosso negócio. Com o apoio da VMware, tivemos, desde o início, a possibilidade de atender nossos clientes com qualidade, segurança e rapidez. Saímos na frente e observamos ganhos importantes para o negócio, inclusive com a contratação de mais de 750 funcionários já em atividade remota”.

GUSTAVO SILVA CARVALHO,
GERENTE DE INFRAESTRUTURA DE TI DA CALLINK



Maior produtividade com a adoção do trabalho remoto

A Callink percebeu o aumento de produtividade dos colaboradores após o início das atividades remotas e decidiu investir em uma nova estrutura, com uma operação que não se limita apenas ao espaço físico do escritório.

“Após os desafios iniciais, vemos que o trabalho remoto traz muitos benefícios, não só aos colaboradores, como aos clientes. Observamos um aumento de produtividade, resultado de uma infraestrutura tecnológica ágil e segura viabilizada pelo uso do VMware Horizon. Com a tecnologia, podemos investir no trabalho remoto, antes uma obrigatoriedade, mas que certamente permanecerá na nova realidade do mercado, inclusive para o atendimento contact center”, avalia Carvalho.

No período, a Callink adquiriu mil licenças de Horizon para colaboradores. Cerca de 750 já estão em uso e outras seguem disponíveis para o crescimento esperado da operação. Do quadro geral, 60% dos funcionários estão em regime 100% remoto e a previsão é que o número de posições à distância continue alto mesmo após o fim da pandemia.

Olhando para o futuro

A Callink planeja seguir no processo de transformação digital. A companhia pretende adotar outras soluções da VMware para incrementar a segurança da operação e para a replicação de dados armazenados no Data Center na nuvem. Além disso, visa manter o uso da solução do Horizon para a continuidade do trabalho remoto seguro e estável.