

Quebrando Paradigmas

Depois de nove anos atuando na área de recuperação de crédito, a baiana Destak investe em Contact Center visando a clientes de todos os portes.

Há pouco mais de seis meses, a Destak Assessoria Empresarial passou a atender pelo nome Destak Contact Center. A troca de nome é resultado da mudança de área de atuação primária da empresa administrada pelo casal Nelson Normando de Souza Júnior e Rosana Brecht Souza. Agora, ao invés de somente prestar serviços na área de recuperação de crédito, função exercida por nove anos, a Destak foca seus esforços em call center.

A Destak está prospectando empresas paulistas com algum tipo de negócio pelo mercado do Nordeste. Os contatos podem ser realizados pelo site www.destakassessoria.com.br ou pelos telefones 40035722.

Localizada na capital baiana, a empresa viu no mercado local a oportunidade de investir em um novo nicho. Em Salvador, as grandes empresas de call center - instaladas, em sua maioria, em São Paulo - não atendem empresas de pequeno e médio porte. Se o trabalho exigir menos de 45 postos de atendimento, não há



Além da tecnologia e infra-estrutura, a Destak Assessoria Empresarial conta também com uma equipe altamente qualificada, tendo à frente da empresa dois diretores com vasta experiência no mercado de Contact Center: Rosana Brecht e Normando Souza.

interesse, comenta Normando sobre a falta de interesse nesta parte do mercado. Com isso, as empresas de Salvador começaram a criar seus próprios call centers, porém de uma forma muito amadora

e precária gerando, assim, uma excelente oportunidade para quem investisse nesta área e para este público. Justamente o que a Destak fez.

Investindo em tecnologia

O novo segmento de atuação da empresa precisou ser trabalhado praticamente do

zero. A primeira necessidade, como não poderia deixar de ser, foi de investir na qualidade de seus serviços. Para isso, a empresa adquiriu o que há de melhor em contact center, a tecnologia Avaya. O investimento de R\$ 420 mil mais todos os gastos em contratações e treinamento deram todo o suporte à Destak para oferecer os melhores serviços em contact center. Agora, os empresários locais podiam contar com uma empresa com a mesma tecnologia das do centro do país, porém com o benefício da localização. A proximidade interfere muito no preço cobrado, podendo representar uma economia de até 50% às empresas locais.

Com toda a estrutura de um Contact Center de alta performance, a Destak

Assessoria Empresarial coloca à disposição dos seus parceiros e clientes de todos os portes, além de Órgãos Governamentais, toda a tecnologia e segurança de um completo sistema de telefonia. Sua plataforma de Contact Center é composta por sistemas tecnológicos e de telefonia de última geração, baseados na Integração Telefone - Computador (CTI - Computer Telephone Integration) e em discador automático e inteligente. Através de ferramentas dinâmicas de roteamento, controle de filas e escalação de ligações com prioridades, aumenta, assim, significativamente, a eficiência no atendimento. ■

 **DESTAK**
ASSESSORIA EMPRESARIAL
www.destak.srv.br