

# Mercado em evolução

**E**STIMA-SE QUE O MERCADO BRASILEIRO DE CONTACT CENTER CRESCER APROXIMADAMENTE 11% ENTRE 2007 E 2008. Além do maior número de contratações, houve aumento do número de Posições de Atendimento (PAs), principalmente na área de cobrança, reflexo da expansão da oferta de crédito no País. Os dados mostram também a média de dois colaboradores por PA. Apesar das informações positivas que revelam aumento do número de colaboradores, do número de PAs e a diversificação de serviços, entre outros, as ações não foram suficientes para conter a queda da rentabilidade pelo qual o segmento vem passando nos últimos três anos. Assim como em 2007, o estudo realizado pela Padrão Editorial em parceria com a E-Consulting mostra queda abrupta na rentabilidade das companhias. O faturamento por PA passou de R\$ 52.613 em 2006 para R\$ 42.823 em 2007, ou seja, diminuição de cerca de 18,6%. A conclusão é que a PA está se tornando economicamente ruim ao longo do tempo.

Para Roberto Meir, publisher da Padrão Editorial e presidente da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec), o momento exige esforços por uma redefinição do segmento. "Ou o mercado enterra a PA ou enterrará a própria empresa. Nos Estados Unidos admite-se o atendi-

mento robotizado, mas no Brasil o consumidor espera é uma central de relacionamento com o cliente. Ele quer atendimento respeitoso e quer ser encantado pelas empresas", aponta.

Daniel Domeneghetti, sócio-fundador da E-Consulting e CEO da DOM Strategy Partners, explica que a lucratividade decrescente é reflexo, dentre outros fatores, da guerra de preços acirrada praticada por algumas companhias que prejudica as empresas sérias que investem em tecnologia, treinamento de funcionários e qualidade, e que precisam repassar, em certa escala, esses custos para o preço final. Quem não investe nesses quesitos acaba entregando um serviço de pior qualidade ou, ainda, executando-o de forma contestável, mas encontra contratantes dispostos a pagar o menor preço.

Conforme o CEO, a concorrência predatória se dá também pelo processo de compras baseado em custo de PA seguido por boa parte das mesas de compras dos grandes contratantes. Esse processo aniquila o valor agregado, comoditiza a oferta e compromete a operação saudável dos contact centers, principalmente dos médios. As empresas de portfólio amplo e estrutura sólida de capital conseguem trabalhar. Para não perder contratos e desperdiçar os investimen-

tos na estrutura já formada, as empresas que atuam com margens menores acabam cedendo à pressão por redução de custos feita pelos contratantes, mesmo não obtendo resultados razoáveis.

"O mercado precisa urgentemente encontrar um novo denominador comum que aceite diferenciação, tecnologia e qualidade de serviço

como atributos embutidos em sua estrutura e a PA, como a conhecemos, não é esse denominador", analisa o CEO. Diogo Morales, diretor da TMS,



O setor de relacionamento no Brasil contrata mais, aumenta o número de PAs e diversifica serviços



O NÚMERO DE  
FUNCIONÁRIOS DA  
ATENTO CRESCERAM  
CERCA DE  
**21%**  
EM RELAÇÃO AO  
ANO ANTERIOR

terminado período de nosso crescimento, foi inevitável participar de algumas batalhas, mas hoje encaramos nossa evolução pela diferenciação e não pelo custo. Aprendemos que no longo prazo as relações com nossos clientes são construídas por meio de resultados que incorporam altos índices de qualidade”, aponta.

defende que um dos caminhos para evitar a disputa por preços é focar em nichos de mercado que valorizem o diferencial, como o segmento de cobrança.

Agnaldo Calbucci, presidente da Atento, comenta que a empresa não entra mais em guerra de preços. “Num de-

O presidente da Contax, James Meaney, avalia que a disputa de preços não é saudável para as empresas. “Nos posicionamos como líderes de valor o que significa qualidade e preço e não apenas preço. Preferimos investir na qualidade”, afirma.

Para completar os desafios dos próximos meses o setor precisa se adaptar à regulamentação dos SACs

que, a partir de 1º de dezembro, exige respeito e qualidade de atendimento ao cliente. “As empresas que fizerem apenas o mínimo para atender o governo federal e continuarem omissas em relação ao cliente terão problemas. O mercado deve evoluir para soluções completas de gestão de clientes”, adverte Meir.

Domeneghetti explica que, devido às novas regras dos SACs, a substituição tecnológica prevista não se efetiva na velocidade e proporção imaginadas para os próximos dois anos. “Um caminho para aumentar a rentabilidade seria a ampliação das ferramentas tecnológicas habilitadoras de novos canais de relacionamento ou mesmo que redefinam o atual conceito das PAs, mas a nova lei, num primeiro momento, não permite, pois exige pessoas”, afirma o CEO.

#### COMPETITIVIDADE

Segundo Domeneghetti, com as imposições da regulamentação, o acirramento da competição e a lucratividade decrescente aumentam a pressão por redução de custos e aumento de performance. “Estratégias corretas, eficácia em gestão e excelência operacional deverão ser ingredientes fundamentais. Além disso, haverá revisão de contratos e o serviço médio tende a encarecer, pois as empresas terão de transferir para o contratante o agregado de custos, do contrário não conseguirão sustentar a operação”, expõe.

De acordo com o CEO, para recuperar os baixos índices da rentabilidade e agregar valor ao serviço, boa parte das empresas passa a investir em gestão de clientes. “Da forma como enxergamos a evolução do mercado, as fusões e aquisições continuarão ocorrendo, tanto no setor, como em outros

segmentos, como TI e infra-estrutura. O modelo BPO é um caminho em experimentação no Brasil. Mas entendemos que o contact center pode evoluir de duas maneiras: seguindo a linha de serviços comoditizados de larga escala e baixo valor agregado ou associada a serviços de valor agregado. Nesse segundo caso, nasce o conceito que batizamos de Customer Management Center em substituição ao contact center. Nesse modelo de serviços, as operadoras evoluirão de provedoras de serviços de atendimento e suporte a co-gestoras do relacionamento das empresas com seus clientes e consumidores, abrangendo não só o canal telefônico, mas também os demais”, diz.

No caso da Contax, o grau de especialização contribui para a capacidade de agregar valor ao serviço prestado. “Não somos mais uma empresa de call center. Somos empresa de vendas, de cobrança e de atendimento ao consumidor. Para crescer não poderíamos nos focar apenas no call center.”

Para Calbucci, da Atento, o que determinará a competência e competitividade nos próximos anos é o conhecimento no desenvolvimento de soluções que se adaptem ao core business

das empresas, nos investimentos em infra-estrutura e equipe altamente especializada. “Aquele que conseguir chegar a esse resultado mais rápido e de maneira

constante seguirá tendo uma posição de destaque no mercado”, conclui.

“Novas exigências acontecem a todo instante e só podemos estar prontos para atendê-las se definitivamente estivermos acompanhando, na essência, o negócio do contratante”, diz Carlos Almeida, presidente da Montana. As perspectivas de novas demandas impulsionam as expectativas otimistas da empresa, que tem planos para a expansão de sites e de infra-estrutura, prevê investimentos superiores a R\$ 8 milhões em 2008 e se prepara para dar um salto nos negócios nos próximos anos. “Fora as previsões de crescimento orgânico, contratamos um escritório de advocacia e um banco de investimento para os planos de aquisições e fusões”, adianta.

#### TERCEIRIZAÇÃO

Com um mercado consumidor mais consciente, as empresas percebem a necessidade de se destacar

**54%**

**DOS  
FUNCIONÁRIOS  
DA DEDIC  
TÊM NÍVEL  
SUPERIOR**

demonstrando valores corporativos intangíveis. Além do investimento em inovação tecnológica e em capital intelectual, obter a excelência na

gestão do relacionamento com clientes e consumidores vai assegurar a boa imagem da marca e compor os pilares da governança corporativa. “A terceirização é algo que faz muito sentido para as empresas, mas elas querem encontrar um especialista para atender o seu maior ativo que é o cliente. Hoje em dia há uma maior preocupação com o nível de gestão da empresa, com os processos, e da maneira como se preocupa com os colaboradores”, defende Paulo Neto Leite, presidente da Dedic.

Lucas Mancini, diretor-superintendente da Voxline, aponta que a empresa escolheu o caminho da qualidade de operações para se diferenciar. “Não estamos na corrida para ser a maior empresa em número de Posições de Atendimento (PAs), mas buscamos ser a melhor empresa do mercado”, diz.

Paulo César Salles Vasques, presidente da Teleperformance, chama a

## acompanhe a evolução do setor de contact center

|   | 2004          | 2005          | 2006          | 2007          | 2008          |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>PAs terceirizadas</b>                              | 79 mil        | 94 mil        | 105 mil       | 144 mil**     | *             |
| <b>Total de PAs</b>                                   | 232 mil       | 269 mil       | 292 mil       | 400 mil       | *             |
| <b>Volume de movimentação terceirizado</b>            | 3,48 bilhões  | 4,84 bilhões  | 5,52 bilhões  | 6,16 bilhões  | 6,86 bilhões  |
| <b>Volume de movimentação do setor</b>                | 10,23 bilhões | 13,83 bilhões | 15,34 bilhões | 17,13 bilhões | 19,07 bilhões |
| <b>Faturamento médio por PA terceirizada</b>          | 44,06 mil     | 51,53 mil     | 52,61 mil     | 42,82 mil     | *             |
| <b>Funcionários terceirizados</b>                     | 189 mil       | 211 mil       | 232 mil       | 294 mil       | *             |
| <b>Faturamento médio terceirizado por funcionário</b> | 18,41 mil     | 22,95 mil     | 23,76 mil     | 20,97 mil     | *             |

\*Devido à regulamentação do SAC, a projeção para o período, incluindo 2009, será divulgada em novembro de 2008. \*\*Inclui empresas de recuperação de crédito.

Fonte: Strategy Research Center da E-Consulting Corp.

atenção para o investimento em gestão de pessoas, para ele o maior diferencial competitivo desse mercado. “Sai ganhando quem não comoditizar a equipe e apostar na oferta em salários e em benefícios acima da média”, afirma.

#### ALÉM DO TELEFONE

No curto prazo, logo após a vigência da nova regulamentação, Domeneghetti entende que as empresas contratantes terão de ser criativas para incentivar seus clientes a usar outros canais além do call center e, dessa forma, não absorver totalmente o repasse de custos das operadoras.

A situação, semelhante à enfrentada pelos bancos para promover os terminais de auto-atendimento e

assim diminuir o volume de serviços obtidos presencialmente nas agências, tende a desafogar, no longo prazo, as centrais telefônicas.

Segundo o Índice Nacional de Serviços ao Cliente (INSC), desenvolvido pela *Consumidor Moderno/E-Consulting*, com pesquisa da Ipsos Public Affairs, além do telefone e do comparecimento à empresa, a internet (e-mail, site da loja e atendimento on-line) já aparece entre as opções de acesso ao SAC, principalmente nas classes A/B. A evolução dos Customer Management Centers e a migração e integração dos canais é tema do estudo em desenvolvimento pela E-Consulting a ser divulgado no início de 2009. “A procura do cliente por outras formas de comunicação e relacionamento mais

interativo e transparente com as empresas já é uma tendência acentuada pela chamada web 2.0. Acreditamos que, com o tempo, boa parte das atividades de relacionamento hoje centradas no canal telefônico tenderá a migrar para outros modelos e canais, e esses deverão receber maior aporte de valor das empresas. Os investimentos em tecnologias e metodologias que massifiquem e tragam eficiência, controle, performance e usabilidade aos canais remotos, móveis e convergentes serão intensificados”, afirma.

#### RANKING

Confira nas páginas a seguir detalhes sobre as empresas que participam do mercado de contact center e suas posições no ranking.



A NOSSA DIFERENÇA É FAZER  
RESULTADO COM RELACIONAMENTO  
E SUCESSO COM SOFISTICAÇÃO.

**Call**  
Contact Center

A Call oferece muito mais do que serviços de contact center. Estamos falando em customização e aderência às operações demandadas pelo mercado corporativo. Disponibilizamos em nossas unidades, modernas instalações, tecnologia de última geração, qualidade, ética, maturidade e indicadores compatíveis com os padrões internacionais.

**Líder nacional em criatividade, inovação e respeito ao cliente.**

## Empresas de contact center 2008

| Empresa              | Funcionários   | PAs            | Faturamento 2007 (em reais) | Projeção de crescimento para 2008 (%) | Localidades          |
|----------------------|----------------|----------------|-----------------------------|---------------------------------------|----------------------|
| Atento               | 70.000         | 31.000         | 1.398.000.000,00            | 10                                    | SP/RJ/RS/MG/BA/GO    |
| Contax               | 62.984         | 28.154         | 1.474.880.000,00            | ND                                    | RJ/SP/MG/RS/CE/BA/PE |
| Tivit                | 26.000         | 11.000         | -                           | ND                                    | ND                   |
| Dedic                | 13.897         | 6.204          | 290.715.497,81              | ND                                    | SP/PR/ES/DF          |
| Brasil Telecom CC    | 10.866         | 7.192          | -                           | ND                                    | PR/SC/MS/GO          |
| TMKT                 | 10.495         | 4.809          | 138.700.950,00              | 27                                    | SP/RJ/SC             |
| CSU                  | 9.895          | 5.036          | -                           | ND                                    | SP/PR/PE/MG          |
| Vidax                | 9.510          | 4.600          | 120.000.000,00***           | ND                                    | SP                   |
| Brasil Center        | 8.388          | 4.021          | -                           | ND                                    | RJ/GO/MG/SP/BA/ES    |
| ACS                  | 8.300          | 6.000          | 188.152.000,00              | ND                                    | SP/MG                |
| AeC                  | 7.100          | 3.600          | 100.000.000,00              | 20                                    | MG                   |
| Teleperformance      | 6.800          | 3.600          | -                           | ND                                    | SP                   |
| Alma Viva            | 4.792          | 2.066          | 22.104.000,00**             | 385                                   | MG/SP                |
| SPCom                | 4.400          | 2.253          | 87.300.000,00               | 50                                    | SP                   |
| Montana              | 4.100          | 2.500          | 101.895.000,00              | 70                                    | DF/SP/BA/RJ          |
| Call Contact Centers | 4.090          | 1.918          | 85.590.269,00               | 10                                    | DF/SP/RR             |
| Grupo NP             | 4.030          | 2.836          | -                           | ND                                    | ND                   |
| EDS                  | 3.500          | 2.100          | -                           | 15                                    | SP                   |
| Teletech             | 3.328          | 1.925          | -                           | ND                                    | SP                   |
| TMS                  | 3.000          | 2.500          | 92.000.000,00               | 8                                     | SP                   |
| Uranet               | 2.860          | 2.942          | 57.700.000,00               | 65                                    | SP                   |
| Provider             | 2.500          | -              | -                           | 30                                    | PE/SP/BA/CE/AL/DFMG  |
| Sitel                | 2.500          | 1.300          | -                           | ND                                    | SP/RJ/CE             |
| Voxline              | 2.081          | 1.500          | 30.000.000,00               | 140                                   | SP                   |
| Atendebem            | 1.973          | 900            | 40.736.547,43               | 55                                    | RS                   |
| Actionline           | 1.917          | 663            | -                           | ND                                    | SP                   |
| Sercom               | 1.300          | 1.500          | 33.575.100,98               | 10                                    | SP                   |
| Redline              | 1.200          | 800            | 17.000.000,00               | 15                                    | SP                   |
| <b>TOTAL</b>         | <b>294.014</b> | <b>144.009</b> | <b>6.166.923.519,21*</b>    |                                       |                      |

\*O valor é referente à somatória dos balanços apresentados das empresas à consultoria. Para aquelas que não disponibilizaram o balanço, a E-Consulting fez uma estimativa do faturamento. O valor encontrado representa o total das empresas terceirizadoras de contact center, incluindo as empresas de recuperação de crédito que atuam no setor.

\*\*O faturamento não se refere ao exercício completo de 2007.

\*\*\* Inclui Meta e Contractors.

| Sites                   | Operadores/<br>Agentes | PAs<br>receptivo | PAs<br>ativo | PAs<br>cobrança | PAs<br>offshore | Funcionários<br>com nível<br>superior (%) | Funcionários<br>com outras<br>línguas (%) |
|-------------------------|------------------------|------------------|--------------|-----------------|-----------------|---|---|
| 28 próprios/ 25 remotos | ND                     | ND               | ND           | ND              | ND              | 12  | ND  |
| 23                      | 55.028                 | 18.443           | 5.840        | 3.871           | -               | 13  | ND  |
| 18                      | ND                     | 8.700            | 1.200        | 1.100           | ND              | 18  | ND  |
| 8 próprios/2 remotos    | 11.100                 | ND               | ND           | ND              | ND              | 54  | -   |
| 4                       | 9.193                  | 5.469            | 1.194        | ND              | ND              | ND  | ND  |
| 4                       | 10.113                 | 2.692            | 1.876        | 221             | 20              | 34  | 3,4                                       |
| 7                       | 8.609                  | ND               | ND           | 829             | -               | 13  | ND  |
| 3                       | 8.368                  | 966              | 3.542        | 92              | -               | 20  | ND  |
| 6                       | 7.488                  | 2.655            | 673          | 693             | -               | 8   | -   |
| 3                       | 6.383                  | 1.536            | 1.329        | 120             | 13              | 20  | 2,09                                      |
| 4                       | 5.594                  | 1.791            | 1.003        | ND              | ND              | 1,3                                       | ND  |
| 4                       | 6.600                  | 3.168            | 216          | 216             | -               | 21  | 3   |
| 2                       | 4.220                  | 1.257            | 764          | 45              | -               | 6   | 1   |
| 2                       | 3.950                  | 609              | 1.644        | -               | -               | 15  | 5   |
| 8                       | 3.100                  | 2.420            | 62           | 10              | 8               | 50  | 10  |
| 5                       | 3.663                  | 1.805            | 83           | 30              | 0               | 8   | 2   |
| ND                      | ND                     | ND               | ND           | ND              | ND              | ND  | ND  |
| 2                       | 3.100                  | 2.900            | 100          | 50              | 50              | 21  | 15  |
| 2                       | 3.104                  | 1.986            | 26           | -               | 3               | 41,02                                     | 2,92                                      |
| 6                       | 2.700                  | ND               | ND           | ND              | ND              | 25  | 1,5                                       |
| 2                       | 1.750                  | 1.765            | 1.177        | -               | 522             | 10  | 2   |
| 9                       | ND                     | ND               | ND           | ND              | ND              | ND  | ND  |
| 3                       | 2.250                  | 997              | 68           | 73              | 82              | 15  | 5   |
| 1                       | 1.820                  | 935              | 49           | 62              | 17              | 40,7                                      | 15  |
| 1                       | 1.806                  | 25               | 875          | -               | -               | 15  | 2   |
| 2                       | 907                    | 327              | 306          | 30              | -               | 20  | 2   |
| 1                       | 866                    | 624              | 230          | 2               | 10              | 7,53                                      | ND  |
| 2                       | 1.150                  | 750              | 40           | 10              | -               | 45  | 30  |

Fonte: E-Consulting  
ND – Não Divulga

## Empresas de contact center 2008

| Empresa                     | Técnicos TI | Treinamento<br>(média hora/<br>funcionário/ano) | Certificados   | Probare -<br>Selo de Ética | Probare - Norma<br>de Maturidade<br>de Gestão |
|-----------------------------|-------------|---|--|----------------------------|---|
| <b>Atento</b>               | 700         | ND  | ISO 9000/2000  | Sim                        | Nível 4                                       |
| <b>Contax</b>               | 660         | 90  | ISO 9001:2000  | Sim                        | -   |
| <b>Tivit</b>                | 250         | ND  | ITIL/Cobit/CMMI/ISO 9001/<br>ISO 27001/PMI           | -                          | -   |
| <b>Dedic</b>                | 120         | 160   | ISO 9001   | Sim                        | Nível 4                                       |
| <b>Brasil Telecom CC</b>    | ND          | ND  | -  | -                          | -   |
| <b>TMKT</b>                 | 83          | 158   | ISO 9001   | Sim                        | Em andamento                                  |
| <b>CSU</b>                  | 96          | ND  | ISO 9001:2000  | Em andamento               | Em andamento                                  |
| <b>Vidax</b>                | ND          | 40  | ND   | Sim                        | Em andamento                                  |
| <b>Brasil Center</b>        | 41          | ND  | -  | -                          | -   |
| <b>ACS</b>                  | 75          | 8   | Microsoft Certified/MCP/ITIL/ISO<br>9000/MCDBA/CCNA/ | Sim                        | -   |
| <b>AeC</b>                  | 26          | ND  | ISO 9001:2000  | Sim                        | -   |
| <b>Teleperformance</b>      | ND          | 100   | ISO 9001/PCI/Hipaa                                   | -                          | -   |
| <b>Alma Viva</b>            | 50          | ND  | ISO 9001   | -                          | -   |
| <b>SPCom</b>                | 45          | 390   | ISO 27.001   | Sim                        | Nível 4                                       |
| <b>Montana</b>              | 400         | 295   | ISO 9000/MPS/BR                                      | Sim                        | Nível 4                                       |
| <b>Call Contact Centers</b> | 80          | 48  | ISO 9001/2000/<br>Microsoft Certified Partner Gold   | Sim                        | Nível 4                                       |
| <b>Grupo NP</b>             | ND          | ND  | ND   | ND                         | ND  |
| <b>EDS</b>                  | 15          | 50  | -  | Em andamento               | Em andamento                                  |
| <b>Teletech</b>             | 25          | 120   | MCP/MCSA/CCNP/CCNA/<br>Oracle Database               | Sim                        | Nível 4                                       |
| <b>TMS</b>                  | 45          | 140   | ISO 9001:2000  | -                          | -   |
| <b>Uranet</b>               | 110         | 80  | -  | Sim                        | -   |
| <b>Provider</b>             | ND          | ND  | ND   | ND                         | ND  |
| <b>Sitel</b>                | 1           | 92  | ISO 9000/COPC/PCI                                    | Em andamento               | Em andamento                                  |
| <b>Voxline</b>              | 50          | 120   | ISO 9001   | Sim                        | Nível 4                                       |
| <b>Atendebem</b>            | 22          | 96  | -  | Em andamento               | -   |
| <b>Actionline</b>           | 25          | ND  | -  | -                          | -   |
| <b>Sercom</b>               | 40          | 90  | Microsoft Gold                                       | Sim                        | -   |
| <b>Redline</b>              | 10          | ND  | -  | Sim                        | -   |
| <b>TOTAL</b>                |             |   |  |                            |   |

# Ranking X das principais operadoras de contact center

| Empresa              | Software de atendimento  | CRM   | Monitoria de qualidade       | Banco de dados                       | DAC                                | Telefonia IP              |
|----------------------|--|---|------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| ACS                  | Próprio  | Próprio/PeopleSoft  | Próprio                      | SQL/Oracle                           | Avaya                              | VoIP/TDM                  |
| Actionline           | Próprio/Orbium   | Orbium/Engage/Próprio   | Próprio                      | SQL/Sybase                           | Avaya                              | Avaya                     |
| AeC                  | Proteu/Altitude  | ND  | ND                           | ND                                   | Avaya                              | Avaya                     |
| Alma Viva            | Próprio  | Próprio   | Próprio                      | SQL Server                           | Avaya                              | Avaya/Asterisk            |
| Atende Bem           | Aytycrm  | Aytycrm   | Aytycrm                      | Oracle                               | Nortel                             | Aytycrm                   |
| Atento               | Próprio/ Direct Talk/<br>Microsoft CRM/Oracle<br>(Siebel, PeopleSoft, SAP) | Próprio/Direct Talk/<br>Microsoft CRM/Oracle<br>(Siebel, PeopleSoft, SAP) | Próprio                      | Oracle/MS SQL                        | Avaya                              | Avaya                     |
| Brasil Center        | Avaya/Nortel Symposium   | Siebel/ICMS   | Nice/Dial Tech               | Oracle                               | Avaya/Nortel                       | Avaya                     |
| Brasil Telecom CC    | Clarify/SAC  | Clarify   | Nice                         | SAS                                  | Avaya/Genesys/<br>Digitro          | Avaya/Genesys             |
| Call Contact Centers | Extend VoIP  | Plusoft   | Extend VoIP                  | PostGress/SQL                        | Extend VoIP                        | Extend VoIP               |
| Contax               | Altitude/G4/TQS/Direct Talk  | Siebel/G4   | Nice/Verint                  | SQL/Oracle                           | Avaya/Nortel/<br>Digitro/TT&S      | Avaya                     |
| CSU                  | SIT  | Siebel/Oracle/Plusoft/<br>Clarify/Próprio/TQS                             | ND                           | Oracle SQL                           | Avaya/TT&S                         | Avaya                     |
| Dedic                | Tephra   | Não tem   | MDP/Tephra                   | Oracle                               | Alcatel/Nortel                     | Avaya/Nortel              |
| EDS                  | Siebel/Microsoft Dynamics  | Siebel/Microsoft Dynamics   | Nice/e-Performance           | Oracle                               | Avaya                              | Avaya                     |
| Grupo NP             | ND   | ND  | ND                           | ND                                   | ND                                 | ND                        |
| Montana              | Próprio/SisOuvidor   | Próprio   | Próprio                      | Oracle/SQL Server/<br>Postgre/My SQL | Ericsson/Digitro/<br>Avaya/Alcatel | Gateway c/ Tellfree       |
| Provider             | ND   | ND  | ND                           | ND                                   | ND                                 | ND                        |
| Redline              | CCS  | Front End VBA – CCS   | Remota–Avaya Integrado       | SQL                                  | Avaya                              | VoIP/TDM                  |
| Sercom               | Próprio  | Próprio   | Extranet SERCOM              | MS SQL                               | Avaya                              | Vocalcom/Avaya            |
| Sitel                | Siebel/Clarify/Oracle/Próprio  | Siebel/Clarify/Oracle/<br>Microsoft/Próprio                               | Nice                         | MS SQL                               | Avaya                              | Avaya                     |
| SPCom                | Mopso  | Mopso   | Mopso                        | SQL                                  | Siemens/<br>Talk Telecom           | Siemens/<br>Talk Telecom  |
| Teleperformance      | Altitude/Direct Talk/Right Now   | Plusoft   | Próprio                      | Oracle/Microsoft                     | Avaya/Nortel                       | Avaya                     |
| Teletech             | Orbium/Expert Insite/<br>Siebel/Microsoft CRM                              | Orbium/Expert Insite/<br>Siebel/Microsoft CRM                             | Nice/Eyretel/EyeQPro/EyeQ360 | Microsoft SQL/Oracle                 | Avaya                              | Avaya/Cisco               |
| Tivit                | Próprio  | Próprio   | Próprio                      | SQL Server/Oracle                    | Avaya/Genesys/<br>Siemens          | Avaya/Genesys/<br>Siemens |
| TMKT                 | Próprio/PeopleSoft/<br>Siebel/Plusoft                                      | Próprio/PeopleSoft/<br>Siebel/Plusoft                                     | Próprio                      | SQL                                  | Avaya                              | Avaya                     |
| TMS                  | ND   | ND  | CCM7/Próprio                 | SQL                                  | Avaya                              | Avaya                     |
| Uranet               | Próprio  | Próprio   | Próprio                      | MY SQL                               | Próprio                            | ND                        |
| Vidax                | Próprio  | Próprio   | Próprio/CCM7                 | SQL Server/Oracle                    | Avaya/G3R                          | ND                        |
| Voxline              | Altitude/Plusoft   | Plusoft   | Nice                         | Oracle                               | Avaya                              | Nortel                    |

| Servidores   | URA                           | BI   | CTI                              | Workforce management        | Sistemas de gravação          |
|--|-------------------------------|--|----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Dell, HP e IBM                                     | Avaya                         | Próprio/Quick View                               | Avaya/Commlogik                  | Próprio                     | Próprio/LM/Technet            |
| IBM/Dell   | Avaya                         | SPSS   | Avaya                            | Aspect                      | Nice                          |
| ND   | Portulan                      | ND   | Avaya                            | ND                          | Nice/Witness/Wytron           |
| Dell/HP  | Asterisk                      | ND   | Avaya/Asterisk                   | ND                          | Nice/Wytron                   |
| HP   | Asterisk/Aytycrm              | Próprio  | Nortel                           | Próprio                     | Commodity                     |
| Dell/Unisys/IBM/<br>Sun/HP/Bull                    | Avaya/Intervoice/GMK          | ND   | Avaya AIC/AES/<br>Nabnasset/CT   | Verint                      | Verint/Nice                   |
| IBM/HP/Dell/Sun                                    | GMK/Avaya/Technet/Digivoice   | ND   | Envox CT Conect/AIC/AES/Avaya CT | Blue Pumpkin                | Nice/Dial Tech                |
| ND   | GVP-Alcatel                   | ND   | Toolbar/Avaya                    | Total View                  | Nice                          |
| Dell/HP  | Extend VoIP                   | Não tem  | Extend VoIP                      | Genesys                     | Extend VoIP                   |
| Dell/IBM/HP  | Intervoice/GMK/TT&S           | Microstrategy/Cognos/<br>Microsoft               | Genesys/Avaya (AES e CT)         | Total View                  | Verint/Nice/TT&S              |
| Dell/HP  | Avaya/TT&S/<br>Intervoice/GMK | Cognos   | Avaya/TT&S                       | Total View                  | Buran/TT&S/<br>Nice/Commodity |
| Dell/HP  | Avaya/Intervoice              | Próprio  | Avaya/AES/CT/CCT/Nortel          | Tephra                      | Nicelog/Tecnet/Commodity      |
| Sun  | Genesys                       | SAS/Siebel                                       | Avaya                            | Witness                     | Nice                          |
| ND   | ND                            | ND   | ND                               | ND                          | ND                            |
| IBM/Dell   | Digitro                       | Próprio  | Digitro/Avaya                    | Voran Tephra                | Gravacomm Commodity           |
| ND   | ND                            | ND   | ND                               | ND                          | ND                            |
| Windows NT/Ms SQL/Linux<br>Slackware/My SQL/Novell | Avaya                         | DBF/MDB/Visual Basic/<br>SQL Server/TXT/ XLS/CSV | Avaya                            | Avaya                       | Avaya                         |
| Dell/HP  | Próprio                       | Próprio  | Avaya                            | Próprio                     | Próprio                       |
| HP/Dell/IBM  | Avaya                         | Kronos   | Avaya                            | IEX/Blue Pumpkin            | E-Talk/Nice/Dialtech          |
| Itautec/Dell/HP                                    | Voice Technology/Commodity    | Mopso  | Siemens                          | Voran Tephra                | Commodity/Eyretel             |
| HP   | Avaya/Intervoice/Genesys      | ND   | Avaya/Genesys                    | IEX/Genesys                 | Nice/Eyretel                  |
| HP/IBM/Dell  | GMK                           | Cognos   | Genesys/Avaya                    | eWFM-Aspect/<br>Genesys WFM | Nice/Eyretel/EyeQ             |
| IBM/Dell/HP  | Intervoice/Genesys/Voice      | Próprio  | AES/CTIFlex/Genesys              | CCM7                        | Nice                          |
| HP/Sun/IBM   | Voice Com                     | Próprio  | Avaya CT                         | Total View                  | Eyretel/Nice/Commodity        |
| Dell   | Avaya/Intervoice              | Power Decision                                   | Avaya/Openvox                    | CCM7                        | Nice/Witness                  |
| Dell   | Advantec, Cortex              | Próprio  | Próprio                          | Próprio                     | Próprio                       |
| HP/Dell/Supermicro                                 | Próprio                       | Próprio  | Avaya CT/AES                     | Voran Tephra                | Digital/Commodity/CCS         |
| Dell   | Intervoice                    | ND   | Avaya/Nortel                     | Voran Tephra                | Nice                          |

ND – Não Divulga

# Ranking

## Raio X das principais operadoras de contact center

| Empresa              | Operadora de telecom                                | Provedor de internet                          | 0800                            | Discador preditivo              | Hardware de rede      | Sistema de cobrança          |
|----------------------|---|---|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| ACS                  | CTBC/Embratel/Telefônica                            | CTBC  | CTBC                            | Altitude                        | Cisco/Entersys        | Próprio                      |
| Actionline           | Embratel/Telefônica/GVT/Transit                     | Brasil Telecom                                | Embratel/Telefônica             | Aspect/Melita                   | Cisco/Extreme         | Não tem                      |
| AeC                  | CTBC/Embratel/Oi/Diveo/Infovias                     | CTBC  | ND                              | Altitude/Proteu                 | ND                    | ND                           |
| Alma Viva            | CTBC/GVT/Embratel                                   | CTBC  | Embratel/CTBC                   | Vocalcom/Asterisk               | Cisco                 | G4                           |
| Atende Bem           | GVT/Embratel  | Embratel                                      | GVT/Embratel/Impsat             | Commodity                       | Nortel                | ND                           |
| Atento               | Intelig/Telefônica/Embratel/Brasil Telecom/CTBC     | Intelig                                       | Intelig/Telefônica/Embratel     | Avaya/Aspect/Altitude           | Cisco/Extreme/Juniper | Próprio/Sysopen              |
| Brasil Center        | Embratel  | Embratel                                      | Embratel                        | Melita                          | Cisco                 | Cacs                         |
| Brasil Telecom CC    | Brasil Telecom                                      | Brasil Telecom                                | ND                              | Avaya/Genesys                   | -                     | -                            |
| Call Contact Centers | Brasil Telecom/GVT/Embratel/Telefônica/Diveo        | GVT/Diveo                                     | Não Tem                         | Extend VoIP                     | Cisco                 | Extend VoIP                  |
| Contax               | ND  | Oi  | Embratel/Intelig/Oi             | Altitude/Aspect/TT&S            | ND                    | FT5/Service System           |
| CSU                  | EBT/Global Crossing/Telefônica/CTBC                 | Comdominio                                    | Embratel                        | Avaya/TT&S/Altitude/Melita      | 3Com/Cisco            | SCC, SIA (sistemas internos) |
| Dedic                | GVT/Intelig   | Brasil Telecom/Embratel                       | GVT/Intelig                     | Altitude                        | Cisco                 | Front end                    |
| EDS                  | Embratel/Telefônica                                 | Próprio                                       | ND                              | Avaya                           | Sun                   | ND                           |
| Grupo NP             | ND  | ND  | ND                              | ND                              | ND                    | ND                           |
| Montana              | Embratel/Brasil Telecom/GVT/Tellfree (Voz sobre IP) | Embratel/Diveo/GVT                            | Embratel                        | Tecdan                          | 3Com                  | Próprio                      |
| Provider             | ND  | ND  | ND                              | ND                              | ND                    | ND                           |
| Redline              | Embratel/Telefônica                                 | Embratel/Telefônica                           | Embratel/Telefônica             | Preview/Power                   | 3Com/Cisco            | Siscob                       |
| Sercom               | Oi/Telefônica/Embratel                              | Brasil Telecom                                | Oi/Telefônica/Embratel          | Vocalcom                        | Dlink                 | Lyvey                        |
| Sitel                | ND  | Embratel/GVT                                  | Embratel/Intelig                | Altitude/Próprio                | Cisco                 | TOTVS                        |
| SPCom                | Telefônica/Embratel/Conexion                        | Telefônica/Embratel                           | Telefônica/Embratel             | Voice Tecnology/Commodity       | Cisco                 | ND                           |
| Teleperformance      | Embratel/Intelig/Telefônica/BRT                     | Intelig/Diveo                                 | Embratel/Intelig                | Altitude/Voice/Genesys/Complete | Cisco                 | ND                           |
| Teletech             | Telefônica/Embratel/CTBC/AT&T/Global Crossing       | Telefônica/Embratel/CTBC/AT&T/Global Crossing | Embratel/Intelig/Telefônica     | Genesys/Cisco                   | Cisco                 | Orbium                       |
| Tivit                | Embratel/Intelig/Telefônica/BRT/GVT                 | Embratel/Telefônica                           | Embratel/Intelig/Telefônica     | Conversations                   | Nortel                | Próprio/Sysopen/Emerix       |
| TMKT                 | Embratel/Telefônica                                 | Embratel/Telefônica                           | Embratel/Telefônica             | Altitude                        | 3Com                  | Cacs                         |
| TMS                  | Brasil Telecom/Embratel                             | Brasil Telecom/Embratel                       | Brasil Telecom/Embratel         | Avaya/Openvox                   | Hauwei/Cisco          | ND                           |
| Uranet               | Telefônica/Embratel/GVT                             | Telefônica/Telmex                             | Telefônica/Embratel             | Próprio                         | 3Com/Cisco            | ND                           |
| Vidax                | Telefônica/GVT/Embratel/Telemar/Intelig/Transit     | Telefônica/Embratel/Telemar                   | Telefônica/GVT/Embratel/Telemar | Melita                          | 3Com/Cisco            | Totalsys                     |
| Voxline              | Embratel/Telefônica                                 | Telefônica                                    | Telefônica                      | Altitude                        | Nortel                | ND                           |