

melhores respostas  
**COMPAQ**

# Compaq a serviço da Atento

*Segunda maior empresa do mundo na  
prestação de serviços de call center, a  
Atento está equipada com mais de  
4.000 microcomputadores Deskpro e  
três dezenas de servidores ProLiant*

A Atento, do grupo espanhol Telefônica S/A, desembarcou no Brasil em março de 1999, inaugurando sua primeira operação em um país de língua não-espanhola. Em menos de um ano, já conta com oito unidades – no estado de São Paulo, em Porto Alegre, no Rio Grande do Sul, na capital do Rio de Janeiro e em Salvador, na Bahia. Até maio, terá instalado mais duas, no Distrito Federal e em Ribeirão Preto, SP. Somente no ano passado, investiu no país US\$ 70 milhões e conquistou mais de 50 clientes de vários segmentos da economia.

A Atento tem uma preocupação extrema com qualidade. A com-

**atento**

pra de quaisquer produtos, desde telefones até equipamentos sofisticados, como centrais telefônicas, é antecedida de um rigoroso processo de seleção, em duas etapas. Na primeira, o Departamento de Engenharia dá seu parecer técnico, predefinindo os produtos e os possíveis fornecedores; na segunda, a “mesa de compras” do Grupo cuida das condições comerciais e contratuais.

Para as mais de sete mil posições de seus *call centers*, a Atento precisa contar com alta tecnologia. A maioria de seus microcomputadores é Compaq – são mais de 4.000 Deskpro, modelos EP e EN SFF (de *small form factor*), fornecidos já instalados e com softwares customizados.



## Como é um bom desktop?

Luiz Edmundo Cunha, Diretor de Engenharia da Atento Brasil, admite ser muito exigente na avaliação técnica de microcomputadores. Em sua opinião, o equipamento deve cumprir uma série de pré-requisitos:

- ser robusto, já que é utilizado diariamente por três a quatro operadores;
- funcionar silenciosamente, tanto no que se refere à ventilação quanto ao teclado, para evitar níveis altos de ruído em ambiente de *call center*;
- ser rápido;
- ter baixo consumo de energia, para evitar altos gastos com *no-breaks* e geradores;
- dispor de monitor de 17 polegadas, para permitir, com conforto, a visualização simultânea de várias telas;
- contar com software de gerenciamento remoto inteligente.

“Todos esses requisitos são encontrados nos micros Deskpro da Compaq”, afirma Cunha.

**“Os modelos Deskpro EN SFF adquiridos recentemente pela Atento podem ser definidos como PCs para call center”**

*Luiz Edmundo Cunha,  
Diretor de Engenharia  
da Atento Brasil*



Bruno Schultze

“Os modelos Deskpro EN SFF adquiridos recentemente pela Atento podem ser definidos como ‘PCs para *call center*’. Além de atender a todas as nossas exigências de qualidade, eles são *small footprint*, ou seja, seu *design* e pequenas dimensões fazem com que não ocupem muito espaço nas bancadas e que tenham baixo consumo e ruído reduzido”, diz o Diretor de Engenharia da Atento Brasil, Luiz Edmundo Cunha.

Espaço físico é precioso para a Atento, que possui 12 mil funcionários. Disponibilidade também é essencial: do funcionamento ininterrupto dos PCs depende o bom

atendimento aos seus mais de 50 clientes no país, que geram diariamente cerca de três milhões de chamadas.

Cada ligação feita para os clientes da Atento cumpre a mesma trajetória. Em segundos, a chamada trafega pelo Distribuidor Automático de Chamadas e pela rede local até o CTI (*Computer Telephony Integration*), que se encarrega de direcioná-la para um PC. Nesse momento, o operador atende e recebe na tela as informações relativas ao cliente, tendo acesso imediato a tudo o que precisa saber para atender de forma eficiente o consumidor.

### **Novo projeto com ProLiant**

A Atento adquiriu recentemente mais de três dezenas de servidores ProLiant 800 com o sistema operacional Windows NT para um novo projeto: o serviço de chamadas completadas. Nesse serviço, quando um usuário liga para a central de informações de uma operadora (102), pode ter sua ligação completada automaticamente para o número que pediu. Segundo Cunha, o serviço depende ainda da regulamentação da Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações, mas deverá entrar em operação brevemente.