

CENTROS DE CONTACTO

Tecnologia da Altitude Software reforça linha SNS 24

A empresa portuguesa está a trabalhar com a Altice Portugal para garantir que o sistema tem a capacidade necessária face ao aumento das chamadas.

MARIANA BANDEIRA
mbandeira@jornaleconomico.pt

A Altitude Software, que desenvolve tecnologia para centros de contacto, tem recebido uma "enchente" de dúvidas de empresas que se depararam com novas necessidades e exigências oriundas do teletrabalho que o coronavírus forçou. A tecnológica portuguesa está a trabalhar com a cliente Altice Portugal para garantir o aumento de capacidade do sistema da linha SNS 24, o serviço telefónico e digital do Serviço Nacional de Saúde. "O sistema estava dimensionado para uma situação normal, com alguma folga, mas o número de chamadas triplicou ou quadruplicou", disse ao Jornal Económico (JE) Miguel Noronha, vice-presidente executivo da Altitude Software.

Apesar da oportunidade que a multinacional ganhou para fortalecer os sistemas tecnológicos das empresas, o vírus 'infetou' os novos negócios e levou, por exemplo, um cliente a adiar – pelo menos, durante dois meses – um contrato no valor de 400 mil euros que iria arrancar na segunda semana de março, uma vez que o foco passou a ser manter a operação em detrimento de começar projetos de raiz. "Já estamos preparados para ter de fazer redefinições semana a semana. É uma situação que não imaginávamos há semanas atrás. Já tínhamos tomado algumas medidas, como o trabalho remoto e o cancelamento de viagens, mas mantemos por enquanto o plano das contratações, mais 25 pessoas. Já tínhamos recrutado 24 novos colaboradores desde o início do ano", garante. O problema está na eficácia da formação técnica que fazem internamente, que pode estar comprometida pelo regime de *home office* a 100%.

Miguel Noronha revelou ainda ao JE que as contas de 2019 estão fechadas e empresa despediu-se do último ano com um volume de negócio de 30 milhões de euros devido ao crescimento de novos



Foto cedida

módulos da sua solução tecnológica e à conquista de mais 30 clientes, tanto nos países onde a empresa tem uma presença consolidada como nas regiões nas quais têm vindo a apostar, como a América do Norte. Com cerca de 300 trabalhadores, a Altitude Software conta com mais de 1.100 clientes em todo mundo, entre os quais o BBVA, Iberdrola, Ikea, Mapfre, Santander, Teleperformance, Pluricall, Yourvoice, Whitestar e Mcall.

Anualmente, a Altitude investe cerca de 19% da receita em I&D, nomeadamente em Inteligência Artificial e *bots*. A despesa nesta

"Temos um grupo de R&D baseado em Portugal e um laboratório de inovação no Brasil. Não basta pegar no produto que já se tem e começar a dizer que agora se oferece na 'cloud'", diz Miguel Noronha

área tem sido significativa sobretudo porque há cerca de dois anos a empresa fez a transição das instalações no cliente para o armazenamento na 'nuvem'. "Temos um grupo de investigação e desenvolvimento fundamentalmente baseado em Portugal e com um laboratório de inovação no Brasil, porque é um mercado muitíssimo inovador na área de *contact centers*", explica. É o caso do recente lançamento da oferta de *cloud 2.0*, em parceria com a Microsoft, e do investimento no "Altitude Xperience", um produto desenvolvido para gestão dos centros de contacto e que integra os canais utilizados para falar com os clientes em toda a organização. "Não basta pegar no produto que já se tem e começar a dizer-se que agora se oferece na *cloud*. Hoje em dia, do ponto de vista tecnológico, existe um conjunto de matéria que permite desenvolvê-lo de uma forma que, se for bem feita, sai mais barato para o cliente. Paga-se pelo consumo. Por exemplo, se o sistema não estiver a ser usado à noite mesmo o nosso custo de estrutura é mais baixo", esclarece Miguel Noronha. Além de Portugal – que representa apenas 6% da receita global –, a empresa tem outros 12 escritórios, em Espanha, França, Reino Unido, Bélgica, Canadá, Estados Unidos, Brasil, México, Colômbia, Dubai, Índia e Filipinas. ●