

TELECOMUNICAÇÕES

INVESTIR NO CAPITAL HUMANO É FUNDAMENTAL

A actuar num sector ainda em estruturação, porém em franco crescimento, a Multitel comemora 15 anos de actividade na área de exploração e prestação de serviços de telecomunicações. Tendo a banca como um dos seus principais clientes, a operadora revela que a chave do seu sucesso reside nos investimento em tecnologia e, principalmente, em capital humano.

Visando a melhoria da qualidade dos seus serviços, a Multitel investiu, nos últimos três anos, cerca de 10 milhões de dólares, pouco mais de três milhões por ano, não só em novas tecnologias, mas essencialmente no capital humano nacional, o qual ainda é um dos principais problemas operacionais das empresas que trabalham com o sector.

Para tal, a empresa aposta numa relação de proximidade com as universidades, a qual tem demonstrado eficácia, nomeadamente por via do fornecimento de estágios profissionais que, após o período de experiência, permitem aos melhores

alunos a continuação na empresa, ou seja, tornando-os quadros permanentes e proporcionando-lhes acções de formação in job, tanto a nível interno como no exterior.

O investimento nos quadros efectivos é da total responsabilidade da empresa, como frisa o seu director-geral, e, sendo a Portugal Telecom um dos accionistas da Multitel, os quadros são formados pelos melhores técnicos da firma portuguesa, em diversas áreas.

“Também fazemos formações operacionais. Por exemplo, os responsáveis das aéreas vão passar também temporadas em Lisboa,

precisamente nos serviços dentro dos cargos que eles ocupam aqui, o que lhes permite saber como se faz e, posteriormente, adaptar todo o conhecimento que adquirem à realidade da Multitel”, esclarece António Geirinhas.

Para o responsável, capacitar os recursos humanos resultou num salto visível na qualidade dos serviços da empresa, com significativa melhoria na capacidade de resposta, havendo hoje uma maior disponibilidade da instituição para atender os clientes.

Outra melhoria do serviço reflectiu-se no aumento da capacidade de resolver os problemas de forma

remota, com mais de 85% das chamadas recebidas pelo Call Center da operadora a serem resolvidos à distância, sendo que só em 15% das situações é necessário deslocar uma equipa às instalações do cliente.

Para António Geirinhas, estes números, para além de significarem uma redução de custos para a empresa, resultam no aumento da satisfação do cliente, que passa a ter os problemas resolvidos com maior rapidez. Por exemplo, dados de Outubro de 2013 apontam para que 70% dos problemas tenham sido resolvidos em menos de duas horas.





CONCORRÊNCIA NÃO ASSUSTA

Para António Geirinhas, o surgimento e expansão de outras empresas do mesmo ramo não afecta o seu volume de negócios. O gestor aponta o bom crescimento da empresa, o “futuro risonho” do país, assim como o crescimento constante do número de utilizadores e de mercado e, principalmente, o grande know-how da operadora como o diferencial na sua área de actuação.

“O negócio do telefone individual é grande, mas o empresarial é diferente. Sendo assim, as empresas precisam de bons quadros, de boas tecnologias, de supervisão e

de capacidade de antecipação dos problemas. Julgo que em Angola, dada a sua dimensão, não é preocupante a concorrência por limitação de mercado”, atesta.

Por outro lado, o facto de oferecer soluções mais estruturadas, permitindo maior capacidade de gestão e de organização das redes, leva o responsável da Multitel a entender que o aparecimento e fortalecimento da concorrência apenas levam a empresa a ter que “pensar melhor” e a estruturar novas estratégias a nível do mercado, sendo que desta forma também se abre uma nova possibilidade, a qual passa por alternar entre o sector

”

A empresa aposta numa relação de proximidade com as universidades, a qual tem demonstrado eficácia, nomeadamente por via do fornecimento de estágios profissionais que, após o período de experiência, permitem aos melhores alunos a continuação na empresa.

