

“Reforçamos o nosso centro de atendimento”



www.multitel.co.ao

Nova Linha de Atendimento!

A Multitel tem procurado ao longo destes anos melhorar a Qualidade do Serviço que tem prestado aos seus clientes. No nosso entender, isto passa por inovar e constantemente procurar superar as expectativas dos nossos clientes.

Entendemos que dada a natureza dos serviços que os nossos clientes prestam ao mercado nacional e internacional, há toda a necessidade de continuarmos a apoiá-los de forma cada vez mais eficiente, para juntos continuarmos a crescer.



Especial Nova Linha de atendimento

Entrevista com Eng.º Leonel Augusto
Director Comercial da Multitel

A Multitel Melhorou a primeira linha de atendimento. Qual o objectivo desta?

Na verdade foram tomadas um conjunto de acções quer de carácter técnico como a nível de processos internos, com vista a prover um serviço de atendimento com maior qualidade e mais eficiente, aos nossos clientes.

O que a empresa fez para melhorar a linha de atendimento?

A nível técnico está em curso a instalação do novo sistema de gestão de chamadas. Além disso, foram adquiridas novas linhas de telefone, num total de 100.

Além das linhas fixas foram instaladas mais linhas móveis que servirão de alternativa em caso de falha na rede fixa.

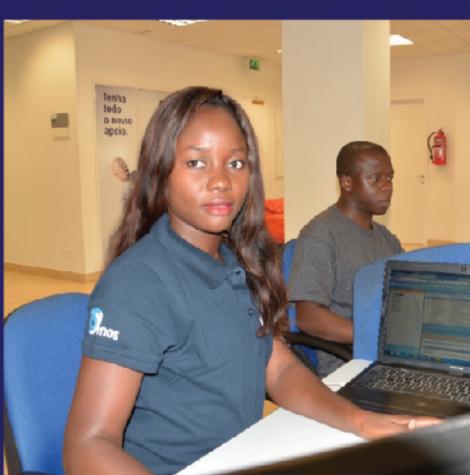
No que toca aos processos, foram redefinidas as Linhas ou Níveis de atendimento, permitindo filtrar e escalar em função da criticidade (no caso das avarias) ou até mesmo do cliente. De 3 níveis de atendimento vamos passar para 4 níveis (0,1,2,3).

O que vai acontecer é que todas as chamadas são atendidas Linha 0, onde estarão técnicos com capacidade para fazer o primeiro despiste e resolver a avaria. Apenas como referência, hoje, mais 80% de avarias são resolvidas entre a Linha 0 e a linha 1. Todas aquelas avarias que dado a complexidade não forem resolvidas na primeira Linha, são de imediato reencaminhadas para a Segunda Linha e no último caso para a Terceira Linha, para serem analisadas e tratadas pela nossa equipa de especialistas.

Importa salientar que temos vindo a promover cada vez mais a figura de Gestor Técnico, para cada cliente, que é um especialista da Multitel que faz acompanhamento directo com o cliente e domina a informação essencial em relação a rede do cliente. Isto tem permitido reduzir bastante o tempo para a superação das avarias.

O que mudou e que melhorias o call center vai trazer para os clientes?

Permitiu - nos aumentar a capacidade de atendimento em simultâneo, reduzindo assim o tempo de espera daqueles que nos contactam ou até mesmos as chamadas perdidas.



Lançamento do Projecto de Melhoria das Comunicações da Cruz Vermelha de Angola

Consciente das suas responsabilidades humanitárias e da necessidade de desenvolvimento dos seus recursos humanos, materiais e tecnológicos, a Cruz Vermelha de Angola (CVA), Instituição Humanitária com a missão de aliviar o sofrimento das pessoas mais carentiadas, em parceria com a Multitel, lançou no passado dia 28 de Janeiro de 2015, nas suas instalações em Viana, um Projecto de Implementação de um Sistema de Internet para apoio as actividades inerentes a Missão da CVA.

Aquando da sua abordagem, o Director Geral da Multitel, Dr. António Geirinhas mencionou, reiteradas vezes, as vantagens técnicas do presente projecto, bem como a necessidade do reforço desta cooperação, através da extensão dos serviços a diferentes áreas nomeadamente:

- *Assistência médica (Consultas e diagnósticos) à distância.
- *Formação à distância
- *Suporte a gestão operacional.



MULTITEL APOSTA NA INOVAÇÃO DOS SEUS SERVIÇOS

A Multitel assinou o Memorando de Entendimento com a Angola Telecom. O acordo foi assinado entre a Multitel no passado dia 12 de Dezembro.

Este, visa construir uma parceria comercial forte para construção de ofertas de soluções de Fibra Óptica atractivas e fiáveis para a rede Core, a rede de agregação e a rede de acesso da Multitel (cliente final), que poderá complementar-se também com a oferta de serviços de voz fixa.



Agora o seu negócio tem fibra para crescer.

Soluções integradas com redundância Total.

Fibra+ Links ópticos • Fibra+ Wimax 4G • Fibra+ V-Sat



+ Informação
930 04 95 95

Ajude-nos a manter a nossa reputação, envie as suas sugestões para: sugestoes@multitel.co.ao

Direcção: António Geirinhas (antonio.geirinhas@multitel.co.ao)

Edição: Iene Gama (iene.gama@multitel.co.ao)

Mauro Isaac (mauro.isaac@multitel.co.ao)

©MULTITEL ANGOLA Edição: CAKOLA-NI Digital

Mar. 2015

