



Publicado em *Baguete - Tecnologia e Informação* (<http://www.baguete.com.br>)

[Início](#) > [Notícias](#) > Embracon: contact center com Oracle > Embracon: contact center com Oracle

Embracon: contact center com Oracle

Por *Gláucia Civa*

Criado em 11/07/2013 - 15:20

A Embracon ^[1], empresa do segmento de consórcios, implantou o Oracle Siebel Contact Center para integrar a comunicação com clientes, colaboradores e parceiros de negócios.

Conforme Luciano Neves Sousa, gerente de sistemas do Embracon, a empresa contava com uma solução desenvolvida internamente, que apenas registrava o contato entre cliente e atendente.

“Com a tecnologia Oracle, o sistema passou a fornecer um número de protocolo, a automatizar o processo de trabalho, extraindo com facilidade as informações”, comenta o executivo.

Hoje usado por cerca de 400 usuários da Embracon, entre funcionários da central de atendimento e equipes de suporte, o sistema da Oracle fornece dados também sobre a vida financeira dos produtos adquiridos pelos consumidores do consórcio.

“Se uma pessoa ligar para o call center pela segunda vez, será atendida mais rapidamente e de maneira assertiva.

A atividade ficou mais rápida porque está tudo ali, centralizado no sistema. Agora, vamos implementar o Oracle Siebel CRM nas áreas de Marketing e Vendas”, afirma Sousa.

Com cerca de 100 filiais em todo o país, o Embracon atua em um mercado competitivo, que no ano passado vendeu cerca de 2,28 milhões de novos consórcios do que em 2011, somando R\$ 80 bilhões em vendas, conforme dados da Abac (Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios).

O total de participantes ativos em contratos de consórcio somou, em novembro de 2012, 5,13 milhões, expansão de 11% frente ao mesmo mês de 2011, quando havia 4,62 milhões de pessoas.

Para 2013, a expectativa da Abac é de um crescimento na casa dos 12%.

A Embracon não abre seu faturamento, mas afirma que teve um crescimento geral de 20% de janeiro a dezembro de 2012, em relação ao ano anterior, e que este ano a meta é crescer acima deste percentual.