

Para mais informações, por favor, contacte:

Miguel Reynolds Brandão

m.reynolds@telemanworld.com

TELEMAN

Tel: +351 21 441 69 65

Fax: +351 21 441 57 67

global@telemanworld.com

<http://www.telemanworld.com>

PARA DIVULGAÇÃO IMEDIATA

Lisboa, 29 de Novembro de 2001

A Alcatel acaba de juntar-se ao projecto PORCIDE II/ THINK. Irá desenvolver a infraestrutura tecnológica para um Contact Center distribuído de agentes deficientes em teletrabalho.

A entrada da 3C - Customer Contact Center - para o projecto PORCIDE II/ THINK¹ e o consequente alargamento exponencial do grupo de Help Desk ao abrigo do projecto, tornou indispensável a criação de uma solução de Contact Center distribuído. A infraestrutura tecnológica está agora a cargo da Alcatel que irá equacionar o modo de ligação de cada teletrabalhador ao Contact Center 3C.

O desenvolvimento das telecomunicações tem permitido o desenvolvimento do modelo organizacional e tecnológico dos Call-centers para Contact Centers distribuídos. Agentes remotos podem agora ser geridos e operar como se partilhassem o mesmo espaço geográfico. É neste cenário que se cruzam o THINK e os Contact Centers, em particular a 3C. O projecto PORCIDE II/ THINK vem resolver algumas dificuldades inerentes ao sector, por via da conjugação de teletrabalho e de pessoas com deficiência, ao oferecer mão-de-obra inerentemente estável, merecedora de investimentos em formação, motivada e sem stress, já que desenvolve a sua actividade no seu ambiente familiar.

A Alcatel vem assim juntar-se aos restantes parceiros do PORCIDE II/ THINK: TELEMANutenção, PT Comunicações, MICROSOFT, TELEPAC, HP, EDSON/FCB, DIÁRIO DE NOTÍCIAS, PRICEWATERHOUSECOOPERS, RUMOS, Desktop Streaming e 3C

Toda a informação sobre o projecto THINK está disponível em www.aboutthink.com.

Acerca da TELEMANutenção

A TELEMANutenção é uma companhia de outsourcing cuja missão é contribuir para a integração profissional de pessoas capazes, mas que não estão a ser aproveitadas pela nossa sociedade e fortalecer a célula familiar através de uma organização global, muito rentável, que coordena, apoia e desenvolve uma rede de selfteleworkers, além de promover os serviços de qualidade e alto valor acrescentado, por eles executado, para as empresas.

¹ **PORCIDE** - Projecto Original para a Rentabilização de Capacidades e Integração de Deficientes na Economia – (1997-2000) Projecto que integrou 20 deficientes em teletrabalho em Portugal.

THINK - Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge – (2001-2003) é um projecto que irá integrar profissionalmente 300 pessoas deficientes em regime de teletrabalho em cinco países europeus em dois anos. O projecto THINK constitui a réplica internacional do projecto PORCIDE.

PORCIDE II/ THINK – o “braço” português do THINK