

TV CABO ESCOLHE SAFIRA

A **Safira** foi a empresa seleccionada pela **TV Cabo** para assegurar o *outsourcing* operacional (BPO) do seu Centro de Supervisão de Redes e Serviços. Esta unidade monitoriza continuamente todos os serviços prestados (televisão, Internet e telefone) pela TV Cabo aos clientes finais.

De acordo com o director de supervisão e operações da TV Cabo, **José Pedro Nascimento**, o centro tem como objectivo simplificar e integrar processos, renovar as equipas e dotá-las de ferramentas eficazes na supervisão de gestão de rede, de modo a garantir melhores tempos de resposta em casos de avarias que afectem os serviços. A Safira «*estará fortemente envolvida neste projecto, quer na participação activa do desenho e optimização dos processos do referido centro, bem como através da integração de seus elementos na equipa de operações*», explica este responsável.

A TV Cabo acredita que a existência de um centro único para supervisionar toda a rede e os serviços disponibilizados vai agilizar, significativamente, o tempo entre a detecção de uma avaria e a sua resolução e aumentar a qualidade do serviço prestado, reduzindo o número de chamadas por parte dos clientes finais. Este envolvimento entre a TV Cabo e a Safira não é novo, já que as duas empresas colaboram desde 2003. A única novidade é que a equipa inicial de quatro profissionais será alargada a mais de duas dezenas com este projecto de *outsourcing* operacional. «*A qualidade dos recursos da Safira, aliada a uma cultura orientada à satisfação do cliente final, tem sido o diferenciador desta relação*», assume o *partner* da Safira, **José Alexandre Correia**.