

Q-Better

Um salto tecnológico



A Q-Better, pertencente ao Grupo IVV SGPS, é uma empresa de referência no desenvolvimento de produtos no domínio das TI, que desde os seus primeiros passos, em 2010, tem vindo a apostar numa estratégia de internacionalização.

Fernando Mendes, engenheiro e CEO da Q-Better, relembra que o objetivo se focou incessantemente em colocar os seus produtos nos mercados internacionais, contando desde logo com o know-how das restantes empresas de distribuição nacional e internacional do Grupo e formando uma forte rede de parceiros distribuidores que levam a marca cada vez mais longe. “Aproveitamos essas empresas como canais de distribuição nos países onde não temos presença física”, explica. Atualmente, encontra-se em 50 países, marcando um maior posicionamento no Benelux, Espanha, Reino Unido, México, Catar e Polónia.

Nos dias de hoje, a Q-Better tem-se direcionado para o desenvolvimento de sistemas de gestão do atendimento, os quais são utilizados por dois dos maiores prestadores de serviços de telecomunicações em Portugal, que utilizam os sistemas da empresa como componente expressivo da gestão da experiência dos clientes nos seus espaços comerciais. Este tipo de parceria potencia, ainda, a abertura de outros mercados, como, por exemplo, a França e os Estados Unidos da América.

Neste sentido, os projetos desenvolvidos recentemente apresentam-se envolvidos na candidatura à Agenda 2020, que Fernando Mendes considera ser uma alavanca fundamental para o crescimento da própria empresa. “Envolvemos algumas unidades do tecido científico português e o objetivo foi conseguirmos dar um salto tecnológico no que diz respeito às nossas soluções”, refere.

Esse esforço passou pelo desenvolvimento de uma plataforma de atendimento (customer care), que visa a gestão de um determinado espaço no qual, através de um conjunto de dispositivos ou ferramentas, fornecem ao gestor do atendimento métricas que o auxiliem na sua atuação e, por fim,

numa qualidade superior do serviço prestado. Por exemplo, “um sensor que faz uma espécie de point cloud 3D, um varrimento laser que faz os contornos de cada indivíduo, de forma a evitar falsas contagens” das pessoas que entram ou não, percebendo assim onde é necessário investir.

No futuro, o próprio sistema poderá vir a intervir junto desse mesmo espaço, conseguindo diminuir os níveis de stress do visitante, dentro do conceito de service experience. Este é ainda um projeto sob investigação, que através de imagens irá permitir a análise de movimentos e comportamentos de cada visitante, no qual a tecnologia procura interpretar o comportamento humano, de forma a proporcionar uma experiência positiva.

Estas novas soluções são caracterizadas como “elásticas”, visto que se adaptam à dimensão de cada segmento de negócio, desde as pequenas às grandes empresas. Tendo por core business a etapa do desenvolvimento, a Q-Better colabora com vários parceiros para a vertente da instalação nestes diferentes clientes.

Se já concluímos que esta é uma empresa em cons-

tante acompanhamento da inovação tecnológica, há-que constatar que o mesmo exige uma formação contínua dos seus colaboradores para se adaptarem às transformações inerentes. “Do ponto de vista empresarial, a partilha de conhecimento entre os mais velhos e os mais novos é sempre um benefício”, com a Q-Better a prezar pela promoção de novas ações de formação nas suas próprias instalações, bem como pela manutenção do protocolo com a Universidade do Minho, fazendo face aos desafios que se verificam no recrutamento para estas áreas. “Muitos técnicos abandonaram o país para irem trabalhar para outras partes da Europa, o que, no fundo, é uma descapitalização intelectual do próprio país porque investe num indivíduo que leva os seus conhecimentos para fora”, afirma Fernando Mendes.

Deste modo, o futuro da empresa passará pela criação de uma academia aberta ao público e não apenas para os seus colaboradores, “com o sentido de promover a própria empresa junto das instituições científicas, mas também de dotar os técnicos para além do conhecimento que trazem da universidade”. Um outro objetivo partilhado connosco passa por colocar a plataforma desenvolvida na cloud e “começar a falar em cloud computing, inteligência artificial e business intelligence, porque o futuro passa por aí”.



Contribuímos para a evolução dos serviços através da inovação.

Sistemas para:

| GESTÃO DE ATENDIMENTO PÚBLICO E PRIVADO

| GESTÃO DE FILAS DE ESPERA

| ANÁLISE DE DESEMPENHO DO ATENDIMENTO

www.q-better.com