

F

EMPRESAS DE CONTACT CENTER 2009

Empresa	Faturamento 2008 (em reais)	Funcionários	PAs	Projeção de crescimento para 2009 (em reais)	Localidades
Contax	1.774.700.000,00	74.499	32.153	ND	BA/CE/MG/PE/RJ/SP
Atento	1.737.000.000,00	73.000	31.000	ND	BA/GO/MG/RJ/RS/SP
Tivit	386.400.000,00	23.000	12.000	ND	ND
Dedic	331.353.000,00	15.582	7.424	405.000.000,00	DF/MS/PR/SP
Algar Tecnologia	227.000.000,00	8.500	6.000	258.000.000,00	MG/SP
Teleperformance	204.337.866,67	8.000	5.800	ND	SP
Vidax	179.000.000,00	4.800	3.000	150.000.000,00	SP
TMKT Contact Center	176.822.471,00	10.314	5.271	206.882.292,00	RJ/SC/SP
CSU.Contact	138.100.000,00	9.365	4.540	ND	MG/PE/PR/RJ/SP
AeC	136.495.694,29	8.869	5.300	200.000.000,00	MG
Uranet	120.000.000,00	3.500	3.650	210.000.000,00	SP
SPCom	113.490.000,00	5.240	2.253	141.862.500,00	SP
Call Contact Center	96.165.038,00	4.827	3.000	120.000.000,00	DF/SP/RR
AlmavivA do Brasil	72.803.771,19	7.500	3.500	170.000.000,00	MG/SP
Voxline	52.846.000,00	2.320	1.500	63.049.000,00	SP
Sitel	51.288.020,27	2.600	1.600	ND	CE/RJ/SP
Atendebem	49.322.933,33	2.139	1.400	ND	RS
Brasil Center	46.032.784,47	4.773	2.213	ND	ES/GO/MG/RJ/SP
TOTAL*	5.893.157.579,22	268.828	131.604		
TOTAL AJUSTADO**	7.980.000.000,00	448.070	173.940		

* Dados referentes à somatória dos balanços das empresas acima citadas, que representam 74% do total do mercado terceirizado.

** Valores ajustados com base em estimativas mercadológicas para as empresas que não divulgam balanço ou que possuem faturamento inferior a R\$ 46 milhões.

Sites	Operadores/ agentes	PAs receptivo (%)	PAs ativo (%)	PAs cobrança (%)	PAs offshore	Ligações feitas por mês	Ligações recebidas por mês
25	64.087	ND	ND	ND	ND	30.000.000	180.000.000
30 próprios / 25 remotos	ND	ND	ND	ND	ND	4.000.000	4.000.000
16	ND	25	8	17	ND	ND	ND
11	14.007	54	6,8	6,9	ND	3.818.596	8.944.422
3	8.000	35	40	9	50	4.200.000	5.400.000
4	7.500	87,55	12,2	3,93	ND	1.500.000	4.100.000
2	4.200	10	90	ND	ND	16.000.000	2.100.000
5	9.964	70	30	ND	ND	ND	ND
8	8.502	50	24	16	ND	ND	ND
4	7.550	61	15	4	ND	8.274.00	8.200.00
2	3.500	50	50	5	ND	2.250.000	3.500.000
2	4.740	52	47	ND	ND	6.218.280	3.147.763
6	3.901	95	2	ND	ND	100.000	2.015.542
3	7.000	64,3	30	5	20	ND	ND
1	2.100	83,8	11	ND	11	800.000	2.000.000
3	2.300	80	10	10	40	90.000	775.000
1	1.700	40	55	4	ND	ND	350.000
6	4.153	61	11	15	ND	611.251	2.015.542

F

EMPRESAS DE CONTACT CENTER 2009

Empresa	Técnicos TI	Treinamento (média hora/ funcionário/ano)	Certificados	Probare	
				Selo de Ética	Norma de Maturidade de Gestão
Contax	1.049	86	SOX/ ISO 9001:2000	Sim	Sim
Atento	750	ND	ISO 9001:2000	Sim	Sim
Tivit	ND	ND	Cobit/ CMMI/ ITIL/ ISO 9001/ PMI/ ISO 27001/ ISO 20000	Não	Não
Dedic	ND	160	ISO 9001:2000	Sim	Nível 4
Algar Tecnologia	540	160	Cobit/ ITIL/ MCDBA/ MCITP/ MCP/ Microsoft Certified	Sim	Não
Teleperformance	ND	ND	PCI/ HIPAA/ ISO 9001	Não	Não
Vidax	20	40	Nenhum	Sim	Sim
TMKT Contact Center	ND	ND	ISO 9000:2000	Sim	Sim
CSU.Contact	200	48	ISO 9001/ PCI	Não	Não
AeC	22	36	ISO 9001:2000	Sim	Não
Uranet	50	ND	Nenhum	Sim	Sim
SPCom	25	20	ISO 9001:2008 / ISO 27001:2006	Sim	Sim
Call Contact Center	86	54,5	ISO 9001:2000	Sim	Sim
AlmavivA do Brasil	54	249	ISO 9001:2000	Não	Não
Voxline	48	120	ISSO 9001	Sim	Sim
Sitel	15	250	ISO 9001	Não	Não
Atendebem	28	ND	Nenhum	Sim	Não
Brasil Center	95	200	ISO 9001	Não	Não

R

RAIO X DAS PRINCIPAIS OPERADORAS DE CONTACT CENTER

Empresa	Software de atendimento	CRM	Monitoria de qualidade	Banco de dados	DAC	Telefonia IP
A&C	Altitude/Plusoft	Microsoft	Nice	SQL	Avaya	Avaya
Algar Tecnologia	Act/Clarify/e-Center/ PeopleSoft/Siebel	Clarify/PeopleSoft/ Siebel/Vantive	CCM7/e-Quality/LM/ Nice Log	Oracle/qlikview/SQL	CM 2/Definity	Aheeva/Avaya/Cisco/ WeOn
Almaviva do Brasil	Próprio	Próprio	Próprio	SQL	Asterisk/Avaya	Avaya/Asterisk
Atendebem	Ayty CRM	Ayty CRM	Ayty CRM	Oracle	Asterisk/Nortel	Asterisk
Atento	Direct Talk/Microsof CRM/Próprio/Oracle (Siebel, PeopleSoft, SAP)	Direct Talk/Microsof CRM/Próprio/Oracle (Siebel, PeopleSoft, SAP)	Próprio	Oracle/SQL	Avaya	Avaya
Brasil Center	Avaya/Nortel Symposium	Embratel/Telmex	DialTech/Nice	Oracle	Avaya/Nortel	Avaya/Nortel
Call Contact Center	CRM Call/Plusoft	CRM Call/Plusoft	Dígito/ExtendVoip	Oracle/SQL	Dígito/ExtendVoip	ExtendVoip
Contax	Altitude/Próprio TQS	Generation Siebel	Nice/Próprio	Oracle/SQL	Avaya/Dígito/ Nortel/Verisys	Avaya/Verisys
CSU.Contact	Clarify/PeopleSoft/ Próprio	Clarify/PeopleSoft/ Próprio/Protheus/Totvs	Próprio	SQL/Microsoft/ Oracle	Avaya	Avaya
Dedic	Tephra	Não tem	MDP/Tephra	Oracle	Alcatel/Nortel	Avaya/Nortel
Sitel	In House Net Call Center/Oracle/SIAS/Siebel	In House/Oracle/Siebel	Nice	SQL	Avaya	Avaya
SPCom	Mopso	Mopso	MDP/Tephra	SQL	Avaya/Siemens	Oi/Option
Teleperformance	DirectTalk/Próprio/ Rigth Now	Open CRM/Plusoft	Próprio	Microsoft/Oracle/SQL	Avaya/Nortel	Avaya
Tivit	Próprio	Próprio	Próprio	Oracle/SQL	Avaya/Genesys/ Siemens	Avaya/Genesys/ Siemens
TMKT Contact Center	Próprio	Orbiun/PeopleSoft/ Próprio	Próprio/Witness	SQL	Avaya	Avaya/Vbox
Uranet	Intergrall	Intergrall	Intergrall	DB2	Intergrall	Intergrall
Vidax	Próprio	ND	Próprio	Oracle	Avaya	Avaya
Voxline	Altitude	Dynamics	Nicelog	Avaya/Nortel	Nortel	Dell/HP/IBM

Servidores	URA	BI	CTI	Workforce management	Sistema de gravação	Sistema de cobrança
Dell/HP/IBM/SUN	Avaya/Portulan	—	Avaya	CCM7	Nice	Plusoft
Dell/IBM/Sun	Avaya/LM	Qlikview	AES	Total View	Eyretel/Nice/LM/Tecnet	Próprio
Dell/HP/Sun	Asterisk/Commodity	Próprio	AES/Asterisk/Avaya	Próprio	Wytron	Próprio
HP	Asterisk	Ayty CRM	Asterisk/Nortel	TotalView	Embratel/Global Crossing/Transit	Ayty CRM
Bull/Dell/HP/IBM/Unisys/Sun	Avaya/GMK/Intervoice	ND	AES/Avaya/CT/Nabnasset	Verint	Nice/Verint	Próprio/Sysopen
Dell/HP/IBM	Avaya/Dialogic/TechNet	ND	Avaya/Envox Ct-Connect	Verint	DialTech/Nice	Cacs Telecom
Dell/HP/IBH	Digitro/ExtendVoip	ND	Dígito/ ExtendVoip	ExtendVoip/Genesys	Digitro/ExtendVoip	ND
Dell/HP/IBH/Sun	Genesys/Intervoice	Microstrategy	AES/Avaya/Genesys/Nortel/Verisys	ND	Nice/Verint	FT5/Próprio
Dell/HP/IBM	Avaya/Genesys	Próprio	Avaya	TotalView	Commodity/Nice/Witness	Próprio
Dell/HP	Avaya/Intervoice	Próprio	AES/Avaya/CCT/CT/Nortel	Tephra	Commodity/Nicelog/Tecnet	Front End
Dell/HP/IBM	Altitude/Voice	—	Avaya	TotalView	DialTech/Talk	—
HP/Itautec	DigiVoice	Mopso	Avaya/Siemens	Tephra	Commodity/Eyretel	ND
Dell/HP	Avaya/Genesys/Right Now	ND	Avaya/Genesys	Genesys/ TotalView	Call Copy/Eyretel/Nice	ND
Dell/HP/IBM	Genesys/Intervoice/Voice	Próprio	AES/CTI Flex/Genesys	CCM7	Nice	Emerix/Próprio/Sysopen
HP/IBM	VoiceCom	Próprio	Avaya	CCM7	Nice	Próprio
Dell	Intergrall	Intergrall	Intergrall	Intergrall	Intergrall	Intergrall
Dell	Commodity	Cognos	AES	CCM7	Commodity	—
Intervoice	Próprio	Avaya/Nortel	Tephra	Nice	Globalcrossing/Telefônica	Próprio

R

RAIO X DAS PRINCIPAIS OPERADORAS DE CONTACT CENTER

Empresa	Operadora de telecom	Provedor de internet	Serviço 0800	Discador preditivo	Hardware de rede
A&C	CTBC/Diveo/Embratel/GVT/Infovias/Oi/Telefônica	CTBC/Diveo/Embratel	CTBC/Embratel/Oi	Altitude	3Com/Cisco
Algar Tecnologia	Claro/CTBC/Embratel/Transit	CTBC	CTBC/Embratel	Aheeva/Altitude/WeOn	Cisco/Enterasys/Extremme
Almaviva do Brasil	CTBC/Diveo/Embratel/GVT	CTBC/Diveo	CTBC/Embratel	Asterisk/VocalCom	Cisco
Atendebem	Embratel	Embratel/Global Crossing	Ayty CRM	ND	ND
Atento	CTBC/Embratel/Intelig/Oi/Telefônica	Intelig	Embratel/Intelig/Telefônica	Altitude/Aspect/Avaya	Cisco/Extreme/Juniper
Brasil Center	Embratel	Embratel	Embratel	Aspect	Cisco
Call Contact Center	Diveo/GVT/Oi/Telefônica	Diveo/GVT/Oi	Oi/Telefônica	ExtendVoip	3Com/Cisco
Contax	Embratel/Intelig/Oi/Telefônica	Intelig/Oi	Intelig/Oi	Altitude/Aspect/Contax Dialer	Cisco/Nortel
CSU.Contact	Embratel/Intelig/Telefônica	Embratel/Telefônica	Embratel/Intelig/Telefônica	Aspect	Cisco
Dedic	GVT/Intelig	Embratel/Oi	GVT/Intelig	Altitude	Cisco
Sitel	Embratel/GVT/Global Crossing/Inelig/Telefônica	Embratel/GVT/Telefônica	Embratel/Intelig	—	Cisco
SPCom	Embratel/Oi/Optio/Telefônica	Embratel/Oi	Embratel/Oi/Telefônica	Altitude/Commodity/Verisys	Cisco
Teleperformance	BRT/Embratel/Intelig/Sprint/Telefônica	Diveo/Embratel/Intelig	Embratel/Intelig	Voice/Genesys	Cisco
Tivit	BRT/Embratel/GVT/Intelig/Telefônica	Embratel/Telefônica	Embratel/Intelig/Telefônica	Conversations	Nortel
TMKT Contact Center	Embratel/Telefônica	Embratel/Telefônica	Embratel	Altitude	3Com/Cisco
Uranet	Embratel/GVT/Telefônica	Embratel/Telefônica	Embratel/GVT/Telefônica	Intergrall	Cisco
Vidax	Embratel/GVT/Intelig/Telefônica/Telemar	CTBC	Intelig	Aspect	3Com/Furukawa
Voxline	Telefônica	Telefônica	Telefônica	Altitude	Nortel