

Almaviva do Brasil vince il premio di Frost & Sullivan Company of the Year 2014

17/06/2014 | a cura di **Redazione Data Manager Online**



Con un tasso di crescita del 50%, **Almaviva** conquista il mercato brasiliano

Frost & Sullivan premia ogni anno l'azienda emergente che ha dimostrato di eccellere nell'innovazione e nello sviluppo di prodotti e tecnologie, in leadership e nell'attenzione al cliente.

Il riconoscimento per il 2014 è andato ad **Almaviva do Brasil**, elogiata per la straordinaria crescita ottenuta nel mercato brasiliano dei contact center in outsourcing, che grazie alla costante attenzione alle tendenze del settore, si è posta all'avanguardia nell'innovazione.

A motivazione del riconoscimento Frost & Sullivan indica la strategia attuata da **Almaviva** do Brasil sul mercato brasiliano che ha consentito alla società di crescere ad un tasso superiore al 50% nel 2013, attraverso la combinazione strategica di tecnologia e processi all'avanguardia, che hanno permesso inoltre di migliorare il lavoro dei propri dipendenti e l'esperienza dei clienti.

"Con una grande capacità di esecuzione delle operations, **Almaviva** è cresciuta in modo significativo nei diversi settori - telecomunicazioni, media, banche, assicurazioni - e ha consolidato la sua esperienza tra i clienti nuovi e tra quelli già esistenti" ha affermato **Maiara Munhoz, analista di Frost & Sullivan Industry**.

Guidata da investimenti in tecnologie altamente avanzate, **Almawave** (società del gruppo **Almaviva**) - scrive Frost & Sullivan - ha creato la suite di applicazioni Iride Customer-Centric, unica nel suo genere, realizzata per rendere più veloce, facile ed efficiente l'interazione con il cliente e garantire una customer experience di eccellenza e una comprensione dei bisogni a 360°.

Questa tecnologia di avanguardia consente di individuare, comprendere ed elaborare i concetti di interesse attraverso l'interpretazione del linguaggio naturale, rendendo rapida e diretta l'interazione.

Frost & Sullivan afferma inoltre nelle motivazioni del premio: "E' proprio grazie alla qualità del servizio offerto che **Almaviva** ha potuto guadagnare quote di mercato ed ottenere credibilità in Brasile".

