



ISSN: 1678-4006

Quarta, 27 Setembro, 2006 9:52:33 A

[Home /](#)
[Quem Somos /](#)
[Guia de Produtos e Serviços /](#)
[Benchmark /](#)
[Fale](#)
[Agenda de Cursos](#)
[Agenda de Eventos](#)
[Artigos](#)
[CallToCall Banners](#)
[CallToCall News](#)
[Cases](#)
[Código de Ética](#)
[Glossário](#)
[Guia de Produtos e Serviços](#)
[Perfil de Empresas](#)
[Pesquisa de Mercado](#)
[Tecnologia/Equipamentos](#)

## Cases

### PROFISSIONAIS DA ACS RECEBEM CERTIFICAÇÃO HDI

*A ACS, uma das mais avançadas empresas de contact center, localizada em Uberlândia-MG, é a empresa brasileira com maior número de profissionais com certificações HDI do país, por isto recebeu na última quarta-feira a premiação "Excelência na Certificação de Profissionais de Help Desk", entregue por Luiz Couto, Diretor Geral do HDI Brasil...*

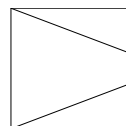
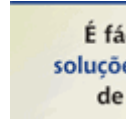
A premiação aconteceu durante o **CIO IT Focus Belo Horizonte**, promovido pelo IDG. A ACS, que está envolvida num amplo programa de certificação, treinou e certificou nos últimos dois anos mais de 30 profissionais nos cursos HDA – Help Desk Analyst e HDM – Help Desk Manager. As duas empresas desenvolvem agora um plano de educação continuada em soft skills para todos os seus profissionais de suporte.

Para Luiz Fernando Mendes, Gerente do Produto de Service Desk da empresa, 'a ACS investe continuamente em tecnologia, processos, qualidade do ambiente e principalmente em talentos humanos. Para podermos prover suporte estratégico e oferecer um atendimento de alto nível a nossos clientes e aos clientes destas empresas, temos que capacitar continuamente nossos colaboradores. Queremos ter a certeza de que a equipe de suporte pode resolver com eficiência as solicitações dos clientes, oferecendo um serviço de altíssima qualidade e contribuindo para a melhoria dos processos, produtos e serviço'.

Luiz Mendes acredita no sucesso através de uma forte gestão de pessoas, sempre com foco na qualidade do serviço final. 'Os resultados de treinamento e capacitação se refletem diretamente na qualidade do serviço prestado, por isto procuramos certificações que são padrão de mercado e utilizadas por empresas globais que são verdadeiros benchmarks do setor', completa.

 Prod. e Serviços

 Notícias



---

[Voltar](#)

[Indique esta notícia a um amigo](#)

[Imprima esta página](#)