manchete

Público	Periodicidade: Diário	Temática: Sociedade
	Classe: Informacão Geral	Dimensão: 671 cm²
04-10-2018	Âmbito: Nacional	Imagem: S/Cor
	Tiragem: 51453	Página (s): 19

1000

Um "unicórnio" representa, na linguagem corrente dos nossos tempos, uma *startup* com um valor atribuído que supera os 1000 milhões de dólares

Há um novo "unicórnio" a falar português

Luís Villalobos

Sete anos depois de ter sido fundada por Tiago Paiva e Cristina Fonseca, a Talkdesk está agora avaliada em cerca de 1250 milhões de dólares (1082 milhões de euros), o que a coloca no universo restrito das empresas-"unicórnio" (*startups* com um valor superior a mil milhões de dólares).

Dedicada à prestação de serviços a *contact centers* através da *cloud*, a empresa, com sede em São Francisco, acabou recentemente uma nova ronda de financiamento de cem milhões de dólares, subscrito maioritariamente por uma empresa norte-americana, a Viking Global. Em troca, a empresa de investimentos (criada em 1999, gere perto de 26 mil milhões de dólares) ficou com uma posição próxima, mas inferior, a 10% – a Talkdesk não quis dar a informação exacta, que deverá rondar os 8% – e um lugar na administração.

A ronda englobou outro investidor americano, a DFJ, que já tinha entrado no capital da empresa quando esta foi buscar 21 milhões de dólares ao mercado na última ronda, em 2015.

De acordo com o director-geral da empresa para a Europa, Médio Oriente e África, Marco Costa, houve seis manifestações de interesse naquela que foi a segunda grande ronda de financiamento, tendo a Talkdesk optado por estas duas. No caso da Viking, principal protagonista, o gestor explicou ao PÚBLICO que esta foi escolhida "pela avaliação, obviamente" – ao transformar-se em "unicórnio", a Talkdesk ganha uma nova projecção, que facilita a captação de trabalhadores, clientes e potenciais novos investidores –, por "permitir manter o controlo estratégico", e pela "experiência" em conduzir empresas para o mercado de capitais, através de dispersão de acções em bolsa (IPO, na sigla em inglês).

"Se, no futuro, decidirmos que esse [o IPO] é o caminho, a Viking pode vir a acrescentar muito valor nessa área", sublinhou o gestor de 41 anos, que está na Talkdesk desde o ano passado (depois da Timwe e da Critical Software, onde foi CEO).

A empresa luso-americana, que não divulga a facturação – embora garanta que as vendas subiram dez vezes em três anos e que no último trimestre teve mais vendas do que em todo o ano passado –, diz que, quatro anos depois de ter lançado o seu produto, se tornou a "*startup* tecnológica nacional mais rápida de sempre a atingir avaliação superior a mil milhões de euros", depois dos casos da Farfetch (luso-britânica), em 2015, e da Outsystems, há poucos meses.

Engenheiros em Portugal

Os cem milhões de dólares angariados já têm destino, com a empresa de desenvolvimento de *software* baseado na *cloud* para *contact centers* a apostar em novas contratações e na expansão do negócio. "Este é um mercado que está a crescer bastante e que vai aumentar o crescimento, com a passagem de sistemas antigos para sistemas na *cloud*. Os próximos anos vão ser muito interessantes e importantes para empresas como a nossa", afirma Marco Costa.

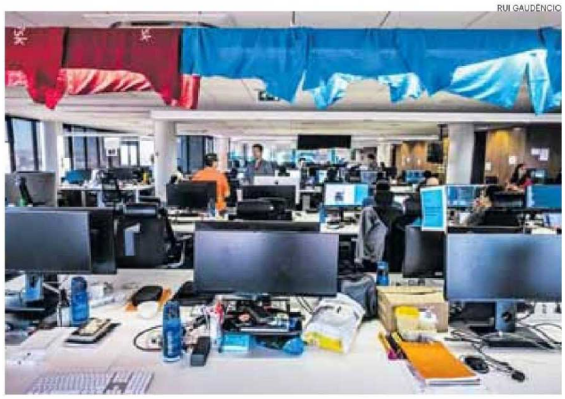
Se a última ronda de financiamento lhes permitiu dar um salto em frente e preparar-se para chegar a grandes empresas (hoje tem mais de 1500 clientes activos, entre os quais se incluem a IBM ou a Dropbox, além de portuguesas como a Galp e a Navigator), o gestor diz que é "o momento de escalar", com "grandes investimentos em termos comerciais".

Nos EUA, onde estão cerca de 70% dos clientes da empresa, o objectivo é fazer crescer a equipa, desde o marketing à rede de parceiros de distribuição do produto. Na Europa haverá uma estratégia semelhante ao nível comercial, reforçando e expandindo as operações – com destaque para Londres –, ao mesmo tempo que continuam a investir no produto. "Temos toda a engenharia em Portugal", entre Lisboa e Porto, recorda Marco Costa. "Actualmente são 250 pessoas, das quais 200 engenheiros de produto, e queremos chegar aos 1000 em 2020", avança.

Uma das áreas em que a empresa aposta é a inteligência artificial (IA), de modo a melhorar o seu serviço de apoio aos operadores de *contact centers*. Com mais de 30 mil utilizadores em mais de 50 países, o que a Talkdesk faz é colocar o seu sistema a trabalhar com o do cliente, de modo a melhorar a qualidade do atendimento. Quando um contacto é feito por parte de um cliente, por exemplo, o operador fica desde logo a saber em tempo real quem é essa pessoa, que produto comprou, qual o seu historial com a empresa, etc. Isso permite, diz Marco Costa, "transformar uma experiência fria numa muito mais personalizada".

lvillalobos@publico.pt

RUI GAUDÊNCIO



Nova injecção de dinheiro vai ser usada para fazer contratações