Roteiro da Contextualização

**Parte 1**

O que é um Call Center?

Call Center é um canal de relacionamento entra a empresa e os consumidores.

É por ele que é feito o contato por meio de ligações telefônicas e são tiradas dúvidas de clientes, realizadas cobranças dentre outras serviços

**Parte 2**

Existem 3 tipos de operações: Ativo, Receptivo e Misto

O Ativo faz a ligação para os clientes e é ideal para aquelas empresas, que desejam ter uma central de atendimento exclusiva para a realização de cobranças ou vendas.

Ativo: Entram em contato com o clientes.  
Receptivo: Recebe ligações dos clientes.

Misto: Entram em contato e recebem ligações

**Parte 3** (no mesmo slide)

No Receptivo, são os clientes que entram em contato com a empresa. Nesse caso, o número da central de relacionamento deve ser divulgado pela empresa para facilitar que os consumidores entrem em contato com a equipe.

**Parte 4** (no mesmo slide)

No Call Center de operação mista um mesmo atendente pode tanto fazer quanto receber as ligações dos clientes. Responder mensagem direcionadas ao setor, agendamentos, e captação de novas pacientes através diversas plataformas.

**Parte 5**

Fizemos uma pesquisa em forma de questionário, através do Google Forms, com 7 perguntas sobre a experiencia dos funcionários e ex-funcionários de Call Centers em relação aos computadores e a assistência técnica.

71% dos funcionários trabalharam mais de 1 ano na área e 50% deles em Call Centers de operação Mista.

Quando perguntado sobre os problemas técnicos, os mais relatados foram: Travamentos, Máquinas Desligando e longos períodos de espera pelo Suporte Técnico.

53% disseram que os problemas técnicos ocorriam semanalmente e 17% disseram Diariamente.

E o que mais nos surpreendeu: 46% relatam que a empresa não tinha ao menos uma forma de identificar possíveis falhas nos computadores.

**Tema do projeto: Sistema de monitoramento de componentes de s/o em máquinas de operadores de Call Center.**