Contextualização -

O Call Center é um canal de relacionamento entre a empresa e os consumidores. Sua principal característica é o contato por meio de ligações telefônicas, nas quais são esclarecidas dúvidas de clientes, realizadas cobranças, dentre outros serviços.

No Brasil, o setor de Call Center se caracteriza como um dos maiores geradores de emprego com carteira assinada. Contando atualmente com cerca de 1,62 milhões de funcionários, entre eles, operadores, supervisores, coordenadores e gerentes. Existem 3 tipos de Call Center:

**Ativo**

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. Isso porque o contato é mais persuasivo via conversa telefônica. Isto é, quando a equipe que atende os clientes é altamente capacitada.

**Receptivo**

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

**Misto**

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.

Na maior parte das empresas de Call Center ocorrem problemas nos computadores, sejam eles de hardware ou software. O que importa é que os problemas surgem e isso força a empresa a ter um plano para manutenção ou troca dessas máquinas. Geralmente, quando relatado, este incidente passando por uma série de processos (abrir chamado, comunicar o gerente) e níveis para uma resolução, mas acabam sendo resolvidos pelo próprio técnico de T.I. O problema está no tempo que um problema/incidente em uma máquina, demora pra ser relatado a um técnico. Por exemplo, quando o erro é de software, o operador apenas espera o computador voltar ao normal, o que de fato pode funcionar, mas quando não funciona, é um tempo de espera ocioso, vindo a perder clientes. Isso sem citar, é claro, nos casos em que o técnico precisa investigar a máquina para descobrir e solucionar o ocorrido, passando uma imagem de falta de preparo.

Por meio de uma pesquisa com 28 pessoas que atuaram nesta área, 53,3% dos funcionários relataram que semanalmente ocorriam problemas nos computadores, fazendo com que perdessem conexão com os clientes. Gráfico de respostas do Formulários Google. Título da pergunta: 6 - Em que frequência os computadores em que você trabalha ou já trabalhou davam problema:
. Número de respostas: 28 respostas.

46% afirmam que as empresas não possuíam pelo menos uma forma de identificar possíveis falhas nos computadores antes que viessem a tornar um problema.

Gráfico de respostas do Formulários Google. Título da pergunta: 7 - A empresa tinha ou tem alguma forma de identificar possíveis falhas nos computadores antes que impactassem o trabalho do funcionário?
. Número de respostas: 28 respostas.