**Pesquisa Call Centers**

**Pesquisa e Inovação**

**O que é Call Center?**

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

Contudo, ela só poderá ser realmente efetiva se os atendimentos forem realizados por meio de uma equipe capacitada. Caso contrário, a empresa pode ser seriamente prejudicada. Sobretudo no que diz respeito a criação de uma imagem negativa sobre o seu atendimento.

**Principais tipos de Call Center**

O Call Center continua sendo considerado a primeira opção como serviço de atendimento pelas empresas, sendo executada por meio de três operações básicas, são elas:

**Call Center Ativo**

O Call Center Ativo 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.

É importante destacar que, diferente das demais operações, o Call Center Ativo faz a ligação para os clientes e não o contrário. Por essa razão, a empresa deve manter uma boa base de dados de clientes para manter o funcionamento da central.

**Call Center Receptivo**

Por outro lado, no Call Center Receptivo, são os clientes que entram em contato com a empresa. Nesses casos, o número da central de relacionamento deve ser bem divulgado pela empresa para facilitar que os consumidores entrem em contato com a equipe.

Esse tipo de Call Center é altamente recomendado para aqueles negócios que precisam de um canal de suporte ao cliente. Por isso, é usado por prestadores de serviços como: internet, operadoras de telefonia ou de TV a cabo, por exemplo.

**Operação Mista**

O Call Center de operação mista envolve todas as características dos dois outros modelos operacionais. Por isso, ele é considerado um dos serviços mais completos que existem no que diz respeito ao atendimento ao cliente.

Através dela, o cliente pode entrar em contato com a empresa tanto para esclarecer as suas dúvidas, quanto para comprar algum tipo de produto ou serviço. Ela é recomendada para qualquer modelo de negócios que queira melhorar sua relação com os clientes.

**Serviços oferecidos no Call Center**

Outra característica do Call Center são os múltiplos serviços prestados por esse canal de relacionamento. Eles podem variar desde o atendimento aos clientes até funções mais complexas, tais como:

**Vendas** **–** Nesse caso, o Call Center adquire a função de televendas, no qual os atendentes ligam para os clientes e oferecem produtos e serviços da marca

**Suporte** **–** Esse canal é dedicado para prestar atendimento de esclarecimento de dúvidas e até mesmo suporte para solução de problemas

**Cobrança** **–** No Call Center o atendente realiza negociações e cobranças aos clientes

**O que é Contact Center?**

o Contact Center é uma evolução do Call Center. A principal diferença é que ele usa recursos tecnológicos e plataformas digitais para entrar em contato com os clientes. Assim, as ligações telefônicas são colocadas em segundo plano.

É comum os Contact Centers usarem vários canais de comunicação, tais como: e-mail, chat, SMS e até mesmo redes sociais. Dessa forma, os clientes conseguem entrar em contato de maneira mais fácil com as empresas e receber um atendimento ágil, sobretudo se comparado com o tempo de atendimento do Call Center.

Apesar dessa diferença na forma de interação com os clientes, ambos serviços desenvolvem as mesmas funções.

**Call Center e Contact Center, vantagens de cada um**

De maneira geral, o Contact Center permite o atendimento de um maior número de clientes. Isso ocorre porque ele utiliza várias plataformas digitais que permitem um múltiplo atendimento.

Por outro lado, o atendimento por meio do telefone, prestado pelo Call Center, continua sendo considerado uma maneira mais humanizada de entrar em contato com o cliente. Além disso, quando o atendimento é feito por meio do chat, é mais difícil conhecer o estado emocional do cliente e usar a melhor abordagem de vendas, por exemplo.

Fonte: https://facilbrasil.com/call-center-e-contact-center-diferencas/

**O que é um sistema PABX?**

O PABX é uma central telefônica. De um modo simplificado, o aparelho conecta-se diretamente à uma operadora de telefonia (com uma ou mais linhas), da mesma maneira que um telefone comum. O diferencial é que ele permite a conexão direta com outras linhas internas, inclusive sem fio, por meio de ramais. Assim, de forma automática (após a configuração feita pelo usuário) e sem a intervenção de um operador ou da telefonista, este equipamento direciona a chamada para o ramal escolhido.

O direcionamento das chamadas externas para os ramais e a possibilidade de comunicação interna oferece mais eficiência e rapidez no atendimento das demandas. Além disso, permite uma redução de custos, ao selecionar a opção (operadora ou plano) mais em conta para economizar no final do mês.

É possível, por exemplo, ligar para os ramais internos, assim como fazer a transferência de ligações entre eles, sem custos extras e com sigilo total. Fora da central, não é possível ‘puxar’ o ramal e escutar a conversa, como ocorre quando há dois aparelhos na mesma linha.

A conexão externa é mantida, ou seja, cada ramal pode realizar chamadas normalmente para qualquer outro telefone (desde que esteja liberado para a função) e também é possível bloquear interurbanos e chamadas para celular.

**PABX IP**

O sistema PABX IP utiliza a tecnologia VoIP como base para seu funcionamento. A comunicação VoIP (voz sobre protocolo de internet) opera por meio da conversão da voz em pacotes de dados. Eles são transmitidos de um ponto a outro, da mesma forma como é feito com textos, vídeos e imagens que circulam pela internet. Uma das principais vantagens é a redução de custos e a praticidade para as empresas.

Por utilizar a conexão de internet para o tráfego de voz – por meio de uma rede IP – o PABX IP oferece recursos adicionais, como:

Utilizar a mesma estrutura de cabeamento da internet para telefonia;

Ter mais qualidade nas chamadas com voz em alta definição;

Tornar o celular um ramal móvel por meio de um aplicativo instalado no aparelho.

O aparelho permite que as ligações sejam feitas por um software instalado nos computadores da empresa. Para poder ter a qualidade necessária para chamadas empresariais, é válido ter conta em uma operadora VoIP e instalar softphones, garantindo o suporte de áudio necessário para realizar as funções.

Vale ressaltar que, para garantir os benefícios, é importante contratar um técnico autorizado para elaborar o projeto e instalar corretamente a central telefônica IP. É um profissional capacitado e que pode fazer com que o equipamento entregue todas as suas funcionalidades, além de realizar as atualizações e manutenções necessárias.

Um projeto de PABX IP apresenta um custo relativamente maior do que o analógico. No entanto, ele oferece mais recursos e funcionalidades necessárias para médias e grandes empresas. Isso significa que o sistema pode representar uma redução de gastos mais significativa ao longo tempo, devido às vantagens que ele proporciona (que veremos mais adiante neste texto).

fonte: <https://blog.intelbras.com.br/o-que-e-um-pabx-e-como-ele-pode-ajudar-sua-empresa/>

**QUAIS OS SETORES QUE MAIS UTILIZAM CALL CENTERS?**

Apesar das novas tecnologias o serviço de call center ainda costuma ser a principal forma de comunicação em muitos setores. Para muitas empresas é indispensável o atendimento ao público por telefone.

Nesse artigo, vamos falar principalmente sobre os setores que mais utilizam call centers para prospecção, suporte e principal forma de contato com o cliente.

**6 principais setores que utilizam call center**

**Convergência**

Nesse setor estão as fornecedoras de canais a cabo de televisão, serviços de internet e telefone que utilizam o Call Center para oferecer produtos aos clientes e aumentar as chances de vendas. Nesse caso, é comum utilizar o modelo de Telemarketing. Ele baseia-se na prospecção de clientes, pesquisas de satisfação e vendas de produtos.

**Instituições financeiras**

Os bancos, seguradoras e administradoras de cartão de crédito utilizam os serviços de Call Center para manter um relacionamento com os clientes. Em operações de cobranças, ele tem a função de lembrar o consumidor sobre suas dívidas e possíveis inserções no cadastro do SPC ou Serasa.

O Call Center também se torna uma alternativa para oferecer opções de investimentos e financiamentos bancários. Ele também acaba facilitando o cumprimento das metas dos profissionais, que não precisam se deslocar do seu ambiente de trabalho para efetivar uma negociação.

**Empresas de tecnologia**

O serviço mais utilizado pelo setor é baseado no estilo Help Desk. Ele tem a função de oferecer soluções para problemas técnicos que o cliente possa enfrentar.

Dessa maneira, é um canal de comunicação para centralizar os pedidos dos clientes e resolver problemas. O serviço pode ser oferecido dentro da empresa, via telefone, troca de mensagens pelo site ou por meio da contratação de uma terceirizada.

**Serviço ou comércio**

O setor de serviços ou comércio é um dos que mais utiliza o Call Center. Geralmente, funciona no modelo de SAC — Serviço de Atendimento ao Cliente, Televendas ou Recuperação de Crédito.

O atendimento via SAC, por exemplo, é fundamental para muitas empresas, visto que a ausência dele pode gerar multas por descumprimento da legislação. Nesse caso, o serviço deve ser gratuito e garantir, no menu telefônico, a opção de entrar em contato diretamente com o atendente para reclamação e cancelamento de serviços.

**Varejo**

Esse segmento investe em Call Center para agregar mais valor aos seus produtos. Por isso, procura desenvolver um canal de relacionamento com os clientes para oferecer ofertas. Nesse caso, as indústrias utilizam os serviços de SAC, Recuperação de Crédito e Televendas.

**Instituições públicas**

O setor público precisa ter um canal de comunicação com a sociedade para receber reclamações, pedidos e elogios, conhecido como ouvidoria.

A ouvidoria permite que o cidadão faça denúncias sobre as irregularidades em algum serviço ou ação do servidor. Ela dá à população a função de fiscalização da administração pública, visto que as denúncias devem ser apuradas e, caso sejam constatados os fatos, o responsável deve ser punido.

**As melhores soluções tecnológicas para call center**

A Comunix oferece inteligência para Call Center e outros canais otimizando todo o processo de comunicação dentro da empresa. Veja abaixo algumas das soluções que você pode usar para personalizar seu atendimento e acelerar a transformação digital da sua empresa:

**PBX-IP Comunicação corporativa**

É um sistema que funciona como ponto central no gerenciamento e distribuição de chamadas internas e externas, interligando a matriz às suas filiais, como um ambiente único, reduzindo gastos com telefonia.

**O Mobile**

É um meio de contato através de smartphone que reduz os custos de ligações para a central de atendimento, tanto para o cliente final quanto para o Call Center. Instalando o aplicativo, o usuário poderá fazer ligações sem custos com telefonia, utilizando apenas a Internet. Reduz custo para o Call Center e para o usuário final, é muito mais rápido, fácil e acessível.

**Comunix Phone**

É um telefone virtual com alta qualidade. Sendo um aplicativo multimídia que possibilita efetuar chamadas direto do seu computador, o Comunix Phone transforma o computador em um telefone com capacidade de voz, dados e imagem.

**Vídeo chamada**

Acessibilidade e comunicação por vídeo em tempo real. A solução de vídeo chamada traz a tona toda alta tecnologia de chamadas por vídeo, onde é possível conversar através da internet como em uma chamada telefônica, perfeito para Call Centers que auxiliam na comunicação para deficientes auditivos.

**Discador Automático**

Plataforma de gerenciamento de call center. O Discador automático de chamadas é exatamente o que seu Call Center precisa para aumentar a produtividade das campanhas de chamadas ativas, é um módulo gerador de chamadas ativas, que se encarrega de discar para um número a partir de uma base de dados. Conectado ao DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), proporciona agilidade em conseguir ligações efetivas e descartar ligações incompletas, permitindo melhor utilização dos recursos da empresa.

Fonte: <https://www.comunix.net.br/2020/09/11/quais-os-setores-que-mais-utilizam-call-centers/>

Exemplo de Software que cumpre algumas dessas funções: <https://www.callflex.com.br>

**Em uma Pesquisa dos principais problemas com as chamadas de calls centers, uma das respostas está diretamente ligada a qualidade dos equipamentos usados pelos operadores**

**6. Problemas de comunicação e qualidade de equipamentos**

Além da velocidade, outro problema de comunicação que prejudica muito os [atendimentos](https://www.bellunotec.com.br/conteudos/atendimento-ao-cliente-como-transformar-problemas-em-oportunidades/) é a dificuldade de dicção de alguns atendentes. Isso causa um tremendo desconforto, pois o cliente é obrigado a perguntar a mesma coisa várias vezes, aumentando o clima de tensão.

Em algumas situações o problema não é do atendente, e sim da má qualidade dos equipamentos disponibilizado pela empresa de call center, que na intenção de economizar, acaba minando a possibilidade de deixar uma boa imagem junto aos consumidores.

Fonte: <https://bellunotec.com.br/blog/os-7-principais-problemas-com-call-center-segundo-clientes/>