**SEGMENTO**

Setor de Call Center.

**PÚBLICO ALVO**

Empresa que possui call center e a área de suporte técnico dela.

**CONTEXTUALIZAÇÃO**

**(Curiosidade)** O call center surgiu no mundo em meados dos anos 60 na Inglaterra com o objetivo de auxiliar no gerenciamento de ligações e no fornecimento de informações. Entretanto, foi apenas no final dos anos 80 e início dos anos 90 que o call center começou a surgir no Brasil.

O termo call center significa central de chamada, ou seja, é um local feito estritamente para realizar e receber ligações como forma de resolução de problemas daquela empresa, e principalmente criar uma relação direta entre o cliente e a empresa através de ligações telefônicas. O trabalho dentro desse ambiente é feito de forma muito especializada e dividida, ou seja, cada atendente cuida de uma área, o que faz com que a produtividade do serviço seja maior e mais eficaz.

Para ter um call center adequado e atualizado, é necessário ter uma série de equipamentos e materiais tecnológicos que garantam a eficácia e otimização do trabalho, como por exemplo, computadores e sistemas de computadores modernos.

**INTRODUÇÃO AO PROBLEMA**

De acordo como os dados da E-Consulting, no ano passado, o setor registrou faturamento de R$ 54,14 bilhões e, até o início do primeiro trimestre de 2020, as projeções indicavam crescimento de 4,5% e deveriam alcançar receita de R$ 56,6 bilhões. Porém, em virtude da pandemia, o setor deve registrar queda de 22% no faturamento total deste ano, atingindo a marca de R$ 42,23 bilhões, volume similar ao arrecadado em 2014.

A NeoAssist, com o apoio da CS Academy, lança o estudo "Atendimento ao cliente na pandemia". O levantamento quantitativo, realizado durante o mês de julho com 200 executivos de atendimento em empresas de todo o Brasil, mostra aumento de 44% no volume de chamados recebidos pelos setores de atendimento das empresas, e uma consequente expansão de 40% em novos canais de atendimento por conta do distanciamento social, como chats, videochats, canais de mensageria, além de mais linhas telefônicas e gestão de e-mails, por exemplo.

Dessa forma, verificamos que mesmo com uma possível queda no faturamento, o setor de call center está com alta demanda de chamados recebidos pelos setores de atendimento em virtude da pandemia. Por conta disso, existe um grande desafio de monitoramento das máquinas utilizadas pelos atendentes, pois caso a máquina fique lenta e/ou travando, ou até mesmo haja interrupção na hora do atendimento, irá causar maior tempo de espera para os clientes que estão entrando em contato com a empresa.

**SOLUÇÃO**

A melhor forma de administrar esse desafio, é que haja um monitoramento minucioso das máquinas utilizadas pelos atendentes.

(ELABORAR MAIS)

<https://www.callcenter.inf.br/estatisticas/70775/covid-reverte-previsao-de-crescimento/ler.aspx>

<https://www.callcenter.inf.br/estatisticas/70677/volume-de-atendimento-cresce/ler.aspx>

<https://www.neoassist.com/2016/08/01/o-que-e-call-center/>

<https://www.bellunotec.com.br/blog/entenda-o-que-e-um-call-center-sua-importancia-e-como-funciona/>

<https://blog.octadesk.com/call-center/>

<https://www.tiflux.com.br/blog/o-que-e-um-call-center-e-qual-sua-importancia/>

<https://www.neoassist.com/2016/11/21/historia-do-call-center/#:~:text=Em%20meados%20do%20s%C3%A9culo%20XX,suas%20primeiras%20experi%C3%AAncias%20na%20Inglaterra>