Faculdade BandTec

Análise e Desenvolvimento de Sistemas

2 ADSA

Documento de Justificativa do Projeto

Projeto Pyxis-Monitoramento de máquinas no Call Center

São Paulo   
2020

1. **Segmento**

Setor de call center.

1. **Público alvo**

Empresa que possui call center e área de suporte técnico.

1. **Contextualização**

Muitas pessoas ainda confundem call center com telemarketing, mas existe uma grande variedade nas diferenças desses dois.

Call center é uma central de atendimento específica e densa, porém focada em ligações telefônicas, apesar de poder ter outras estratégias mais modernas. É muito comum equipes internas dentro da própria empresa, especialmente por conta dessa questão da especialização do sistema.

Telemarketing é uma forma de atendimento muito tradicional feito por empresas externas que recebem o serviço de outras empresas e organizações. Normalmente possui um padrão único para o atendimento de todos os clientes, independente do público alvo. Também é utilizado para fazer promoções e oferecer serviços via telefone.

Call center é muito ligada a ideia de suporte técnico, também é composta por estruturas físicas que têm por objetivo centralizar os recebimentos de chamadas. Por conta de toda a centralização de chamadas as máquinas começam a ficar lentas e com necessidade de um reparo.

O call center tem um conjunto de elementos que reúne: ferramentas, técnicas, capacitação de pessoal, integração e conhecimento profundo sobre o perfil do seu cliente. Portanto, é um mercado com o segmento bem abrangente, sendo sua estratégia de relacionamento com o cliente para gerar oportunidade de negócios, prestar serviços de auxílio e até mesmo orientar o usuário.

As funções por trás de um call center vão muito além de atender o telefone, isso porque ele é o principal elo de relacionamento entre a marca e seus consumidores. Com um bom monitoramento da qualidade das máquinas, o call center contribuirá para que a experiência do cliente seja mais eficaz e surpreendente.

1. **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.

1. **Soluções e benefícios**

A melhor forma de administrar esse desafio, é através de um monitoramento minucioso das máquinas utilizadas pelos atendentes. Assim quando uma máquina apresentar problemas como lentidão ou travamento de tela, a equipe de suporte conseguirá visualizar através de uma dashboard as informações de processamento e rede da máquina.

Através do monitoramento do processamento dessas máquinas, é possível coletar e armazenar esses dados em um histórico, e assim gerar relatórios para análise. Ou seja, dessa forma, o suporte consegue verificar quais são os incidentes recorrentes e suas causas, e assim pensar em possíveis soluções. Ao gerar esse tipo de relatório e realizar a análise, a frequência dos incidentes diminui gerando benefícios para a empresa, pois dessa forma, o operador conseguirá atender muito mais clientes de forma fácil e ágil através do computador.

Em relação ao monitoramento da rede, o suporte consegue verificar quais máquinas estão ativas e inativas, e gerar um relatório a partir desses dados. Através desses relatórios, o gestor consegue visualizar de forma clara a quantidade de tempo que o operador está ativo ou não, e assim verificar se a produtividade do funcionário aumentou ou reduziu.