

## **TI em call centers aprimora o atendimento de empresas**

*Déborah Oliveira*

Centros de atendimento contam com tecnologias para garantir qualidade na atenção ao cliente e promover ambiente saudável aos funcionários.

Famosos por concentrarem alto nível de stress, call centers estão, cada vez mais, se apoiando na tecnologia da informação (TI) para promover um salto na qualidade do atendimento e ainda promover um ambiente adequado de trabalho.

Na Xgen, empresa especializada no desenvolvimento de sistemas para atendimento ao cliente, a demanda aquecida do mercado fez com que os negócios crescessem e a expectativa de expansão para este ano é, segundo Marcelo Loiacono, diretor de novos negócios da companhia, dobrar o número de clientes e ampliar de 30% a 40% o faturamento.

Loiacono acredita que a TI tem papel fundamental nos call centers, mas que um dos principais desafios que observa nesses ambientes está relacionado ao conhecimento de quem está atendendo. "Muitas vezes, a pessoa que atende não é usuária do produto e isso dificulta o processo. A tecnologia pode ajudar nesse contexto", observa.

Como exemplo, ele cita o caso da companhia área Gol, que investiu em uma solução para gestão de conhecimento em centrais de atendimento da Xgen, a Synapse. A ferramenta, segundo o executivo, é baseada em ambiente web e permite construção, armazenamento e distribuição do conhecimento. "Ela possibilita que o funcionário encontre, de maneira ágil e eficiente, respostas para perguntas feitas aos operadores durante o atendimento", explica.

A plataforma também mantém um histórico dos atendimentos. "A Gol pode observar, 45 dias depois, redução de 10% no tempo médio de atendimento (TMA), o que é uma marca expressiva", diz. "Sem contar que ganhou-se assertividade na hora de passar a informação para o cliente e maior confiança do agente durante o atendimento", completa.

Uma das demandas identificadas pela Jabra, fabricante de tecnologia de headsets para telecomunicação, está relacionada aos ruídos gerados nos contact centers. "O distúrbio sonoro causado por diversas chamadas ao mesmo tempo pode resultar em oportunidades de vendas perdidas, atendimentos ruins e menor produtividade", diz Carlos Souza, diretor comercial Jabra Brasil.

Uma pesquisa global realizada no final de 2011 pela consultoria Frost & Sullivan a pedido da Jabra, com 250 gerentes de contact centers, detectou que headsets de qualidade são considerados por 73% dos gerentes de contact center de todo o mundo o fator número um para se criar um ambiente satisfatório de trabalho.

O levantamento foi realizado, aponta Souza, com o objetivo de investigar a relação entre um bom ambiente sonoro e a satisfação dos empregados e descobriu-se que 91% dos ouvidos pelo estudo têm adotado estratégias para diminuir os ruídos, entre elas aplicar carpetes em pisos de madeira, ou ainda melhorar a qualidade do som dos aparelhos headset [89% afirmaram que estão investindo na aquisição de headsets de melhor qualidade]. "Quando se tem um headset adequado, é possível registrar ganhos de 15% a 20% na produtividade", garante.

Adicionalmente, prossegue, a qualidade dos dispositivos de comunicações afeta a concentração dos usuários, permitindo que foquem na tarefa, em vez de se preocuparem com o dispositivo.

Atenta a esse cenário a Jabra aplica melhorias constantes nos aparelhos headsets que produz, aponta Souza. "Temos um laboratório com 180 engenheiros focados em pesquisa e desenvolvimento (P&D), sendo que mais de 10% do nosso faturamento é voltado para P&D para que possamos entregar benefícios aos call centers", detalha.

De acordo com ele, o laboratório da empresa, localizado na Dinamarca, conta com mais de 200 modelos de cabeça e 300 de orelha para buscar assertividade no tamanho do fone.

Há pouco mais de um ano com operação em território nacional, a Jabra espera que a filial brasileira esteja entre as três mais estratégicas para a companhia nos próximos cinco anos. "O mercado está buscando alternativas para ampliar a performance do call center, pois trata-se de um segmento que registra alto turn over e, que ao mesmo tempo cresce. É preciso se apoiar na tecnologia para sair a frente", afirma.

A AeC é prova de que a TI tem promovido resultados satisfatórios entre os operadores do call center. A companhia possui quatro contact centers em Belo Horizonte, quase 13 mil funcionários, com expectativa de crescimento para 16 mil nos próximos meses e além de programas de carreira, atividades de lazer e acompanhamento profissional periódico, conta com a tecnologia para levar qualidade ao ambiente.

"Nosso DNA é tecnológico e por isso não poderíamos abrir mão desse recurso nos negócios", sintetiza Soraia Lemos, gerente-executiva de Recursos Humanos AeC. "A tecnologia nos ajuda a conquistar assertividade das informações e manter os profissionais mais tempo na empresa", resume.

A AeC criou um sistema de RH, desenvolvido internamente, que concentra o histórico do profissional e mapeia o turn over, que, de acordo com Soraia está abaixo da média do mercado. "São indicadores que servem como base para que gestores possam agir e criar um plano para o profissional", explica.

A organização também criou um portal para publicação de oportunidades internas. "Damos a chance de o profissional buscar recolocação interna. Se não conseguirmos preencher a vaga dessa forma, vamos para fora", assinala. "Essa movimentação ajuda a reter o profissional", completa.

**Fonte: ID Now, 23 abr. 2012. [Portal]. Disponível em: <<http://idgnow.uol.com.br>>. Acesso em: 24 abr. 2012.**