

## O que verificar antes de contratar um Call Center:



### Know How:

1. Quanto tempo de experiência o Call Center possui no mercado?
2. Possui know how no atendimento a grandes marcas, com seus elevados níveis de exigência?
3. Possui experiência em migrações de operações para realizá-las com o mínimo impacto na rotina de atendimento?



### Sua importância no Call Center:

O tamanho da sua operação é interessante para o Call Center ou você seria um cliente pouco representativo em meio aos gigantes, que recebem toda atenção e os melhores recursos?



### Estrutura:

Um dia de operação parada representa muito prejuízo. São vendas perdidas, multas pelo descumprimento da Lei do SAC, insatisfação dos clientes, além de outros prejuízos intangíveis.

O Call Center conta com recursos que impedem a paralisação das operações?

1. Estruturas redundantes que são ativadas automaticamente em caso de queda de energia, telefonia ou dados:
  - a. Geradores de energia?
  - b. Links de contingência?
  - c. Backup de equipamentos?
  - d. Equipe de TI disponível em tempo integral?
2. Mecanismos que garantem a Segurança Patrimonial:
  - a. Sistema de vigilância e recepção?
  - b. Sistema remoto de segurança 24h?
  - c. Ambiente monitorado por câmeras?
3. Mecanismos que garantem a Segurança da Informação:
  - a. Firewall?
  - b. Antivírus?
  - c. Autenticação por User-ID e senha?
  - d. Licenças dos softwares utilizados?
  - e. Backups de dados e gravações?



### Softwares e Soluções:

1. O Call Center oferece soluções sob medida para seu negócio?
  - a. Seria necessário adaptar sua operação aos sistemas padronizados do Call Center?
  - b. Qual o valor cobrado para customizar os sistemas?
2. Dispõe de sistemas que otimizam, potencializam ou automatizam operações:
  - a. CRM?
  - b. Discador Power e Preditivo, Call Back?
  - c. Click-to-Call, Chat, Chat SMS?
  - d. URA com acesso a banco de dados e reconhecimento de voz?



### Visibilidade da operação:

É imprescindível que o cliente tenha total visibilidade da operação em tempo real e possa acompanhar e interagir com ela remotamente, como se estivesse dentro da sua empresa.

1. O Call Center disponibiliza alguma ferramenta de **acompanhamento remoto e em tempo real dos indicadores de qualidade da operação**, como a fila, taxa de abandono ou o nível de serviço? Ou o cliente só tem visibilidade a partir de relatórios estatísticos ou se estiver presente no Call Center?
2. Disponibiliza alguma ferramenta de **edição, remota e em tempo real, de procedimentos utilizados pela operação**? Ou o cliente precisa enviar e-mail, abrir chamado ou ligar na operação a cada alteração no script?
3. Disponibiliza alguma ferramenta de **acesso remoto às gravações e relatórios de monitoria**? Ou o cliente apenas recebe amostras periodicamente? Ou tem que encaminhar um requerimento solicitando gravações ou monitorias específicas?
4. Disponibiliza alguma ferramenta de **acesso e edição das ocorrências, remotamente e em tempo real**? Ou o cliente é contatado via telefone ou e-mail para solucionar demandas específicas?



### Recursos Humanos:

Ao comparar preços de Call Centers, desconfie de valores muito baixos.

O custo com pessoal representa de 60% a 70% dos custos dos Call Centers. Alguns players, para oferecerem preços mais atrativos, deixam de cumprir alguns requisitos que impactam diretamente no resultado da operação. Verifique:

1. Os funcionários são contratados em regime CLT ou o Call Center costuma fazer uso de mão-de-obra temporária ou outras formas "alternativas" de contratação para reduzir custos?
2. O Call Center atua com pessoal qualificado, dentro do perfil necessário à operação do cliente ou contrata supervisores inexperientes e com baixos salários, impactando diretamente na produtividade da operação?
3. Atende à NR17 e demais normas do setor? Ou contrata operadores com carga horária acima do limite permitido e desrespeita as normas ergonômicas, gerando afastamentos, insatisfação, alta rotatividade e processos trabalhistas?
4. O Call Center possui Política de Treinamento, Monitoria da Qualidade e Plano de Carreira?
5. Qual a Taxa de Turn Over?
6. Qual a Taxa de Absenteísmo?
7. O Call Center exige contratualmente seus clientes de qualquer responsabilidade trabalhista?



### Custo de Telefonia:

Ao comparar preços de Call Centers, além do *Valor por PA*, verifique os recursos de telefonia utilizados e o impacto em sua conta telefônica.

1. A centralização do atendimento pode resultar em aumento nos custos de telefonia se o Call Center não dispuser de estrutura VoIP. Por outro lado, a utilização dessa tecnologia pode reduzir significativamente os custos ao transformar ligações DDD em locais.
  - a. O Call Center dispõe de Estrutura VoIP?
  - b. A estrutura VoIP do Call Center é disponibilizada sem custos adicionais? Ou são cobradas tarifas ou links de internet?
2. A combinação da SNU mais adequada com a utilização da rede VoIP, pode proporcionar até 80% de redução na sua conta telefônica.
  - a. O Call Center tem know how em soluções de telefonia (SNUs) e presta consultoria aos seus clientes: analisa a conta telefônica, estratégia da empresa e áreas de atuação para propor a solução que proporcione a melhor relação custo x benefício para sua empresa?



### Recursos para o cumprimento do decreto 6.523, popularmente conhecido como "Lei do SAC"

Grandes empresas já foram multadas pelo descumprimento da lei.

1. O Call Center é ou era responsável pelas operações de empresas que foram multadas?
2. O Call Center dispõe de todos os recursos necessários para o cumprimento das exigências do decreto, como por exemplo: gravação de todas as chamadas, atendimento ininterrupto, registro das demandas, geração de protocolo?



### Compromisso com seus Resultados:

O Call Center estabelece contrato de Nível de Serviço (SLA) com multas pelo não cumprimento dos indicadores de qualidade?