



- **Economiza mão de obra especializada:** é alto o custo para manter o staff de TI, RH, DP, entre outros profissionais necessários para se operar um Call Center adequadamente. Nas operadoras de Call Centers essa mão de obra é compartilhada entre diversas operações, o que viabiliza e justifica seu custo.
 - **Elimina custos e encargos trabalhistas:** elimina custos de contratação, demissão, direitos e treinamento em uma atividade que tem rotatividade alta.
-
- **Acompanha a demanda:** operadoras de Call Center podem absorver com muito mais facilidade picos como natal, ano novo, carnaval, férias de julho, onde o número de ligações pode até dobrar.
 - **Aproveita seu espaço:** um Call Center pode ocupar bastante espaço que pode ser dedicado à sua atividade fim.
 - **É menos arriscado:** atualmente as empresas não podem arcar com o risco de montar uma operação que não funciona. Entre os diversos riscos podemos citar:
 - ✓ O risco financeiro do investimento em equipamentos, móveis, softwares, contratação, treinamento;
 - ✓ O risco comercial, pois um Call Center menos eficiente pode colocar a sua empresa atrás da concorrência;
 - ✓ O risco de prejudicar a imagem, pois um Call Center mal operado abala a imagem da sua empresa.
 - **É mais rápido:** operadoras de Call Center podem implantar operações sob medida para a sua necessidade mais rápida e eficientemente do que o seu departamento de TI junto com seu RH.
 - **É mais produtivo:** pois os gerentes da sua empresa preocupam-se e mantêm o foco em suas atividades fim.
 - **É mais eficiente:** pois é operado por especialistas.
 - **É mais flexível:** pois pode agregar e consolidar novos serviços rapidamente devido à sua estrutura de implantação.



- **Elimina mais custos:** manter equipamentos e softwares de telefonia sempre atualizados custa caro e só se justificam quando existe um volume muito grande de chamadas.
 - **Elimina investimentos:** em móveis, hardware, software, espaço, linhas telefônicas, contratação e treinamento de pessoal especializado.
-
- **Aumenta a disponibilidade:** uma operadora de Call Center está preparada para funcionar ininterruptamente, por isso conta com máquinas e pessoas dedicadas a mantê-las no ar 100% do tempo.
 - **Economiza licenças:** Evita que sua empresa adquira softwares específicos para Call Center como: workforce management, CTI, URA, CRM, discadores.
 - **Economiza com Telefonia:** pois operadoras de Call Center têm acordos operacionais com as companhias telefônicas e soluções de Rotas de Menor Custo.
 - **É profissional:** sua operação será gerida por profissionais que fazem isso há anos.
 - **Garante resultados:** uma operadora de Call Center já implantou dezenas de operações e já sabe o que funciona e o que não funciona. Seu Call Center não será uma experiência. Ele dará retorno mais rápido.
 - **Agrega know-how:** Uma operadora de Call Center sabe por onde começar, que equipamentos comprar, como treinar, que relatórios são importantes, como dimensionar e manter uma operação enxuta e eficiente, como lidar com a sazonalidade entre outras particularidades.
 - **Repassa ganhos:** empresas operadoras de Call Center são capazes de atingir um tempo médio de chamada (TMA) muito menor, pois têm as técnicas, as ferramentas e o pessoal necessários para isto.