

A importância de se registrar os números em um Centro de Contato

Antônio Carlos Silva Ferreira
analista do Help Desk de Suporte Tecnológico
da Caixa Econômica Federal, em Salvador/BA

Hoje de manhã fui acordado pela minha filha que me disse:

- Pai, não posso ir à escola. Estou com a garganta dolorida, febre e estou me sentindo fraca.

Eu sabia que ela estava meio resfriada desde ontem e logo usei o termômetro para saber qual o grau da febre. Os 37 graus indicados pelo termômetro me fizeram aceitar a solicitação dela e, ainda mais, dei-lhe um antitérmico, vitamina-C e deixei-a aos cuidados da empregada.

Acredito que muitos de vocês já fizeram algo semelhante com um filho, uma mãe, um irmão. Assim como também tenho certeza de que alguém, arrumando gavetas em casa já encontrou uma foto bem antiga e, no verso da foto havia a data, mês e ano em que foi tirada. Ou, no mínimo, alguém da família informou quantos anos você tinha quando aquela foto foi tirada. E quantas vezes você precisou recorrer à agenda para saber o fone de algum amigo com quem não tinha contato há tempos?

Todos esses exemplos ilustram situações nas quais precisamos recorrer a um número, um indicador, um dado, um registro para obter ou recuperar uma informação e, principalmente, para tomar uma ação. Reside aí a importância dos números e dos registros. Além de contarem uma história, a nossa história, os dados registrados servem sempre para subsidiar a tomada de decisões e isto não é diferente no trabalho de um centro de contato.

Ocorre, às vezes, de o operador atender uma ligação e achar que não deve “perder tempo” em registrá-la, algumas vezes sob alegação de que o cliente fez só uma “perguntinha” que foi respondida em cinco segundos e o tempo de registro seria de 15 segundos. É preciso saber, entretanto, que cada registro de ligação de um cliente que o operador faz, é que nem Bombril, isto é, tem 1.001 utilidades. As ações tomadas com base nestes registros poderão trazer benefícios aos clientes e aos próprios profissionais do centro de contato. Querem ver?

1. O registro serve para medir a produtividade do centro de contato, do ponto de vista quantitativo, ou seja, quantos chamados são atendidos por dia, mês, ano e, por conseguinte, servirá como base para a alocação dos recursos necessários (equipamentos, software, pessoas) ao atendimento da demanda, propiciando a prestação de um bom serviço ao cliente e a distribuição do serviço sem sobrecarga aos operadores.

2. O registro permite a avaliação qualitativa do serviço prestado na medida em que torna possível saber quais produtos demandam mais consultas, que tipo de dúvidas são mais frequentes e, estas informações irão subsidiar ações tais como: programar o investimento em treinamento para a equipe; informar a área de P&D da empresa quanto às deficiências que o(s) produto(s) apresenta(m). Estas ações acarretarão a melhor capacitação da equipe por meio dos treinamentos, otimização do produto e/ou desenvolvimento de novos produtos alcançando-se, por via de consequência, a satisfação do cliente e a sustentabilidade da empresa com garantia de e empregos garantidos. Mas, será que melhorar o produto e orientar bem não fará com que o cliente deixe de ligar e assim percam-se os empregos no centro de contato? Não. Faz com que sobre mais tempo para se absorver mais conhecimento sobre produtos – expertise - e para atender a demandas de novos produtos que a empresa certamente disponibilizará a estes clientes que, por estarem satisfeitos e fidelizados, terão maior propensão a aumentar seu relacionamento com a empresa. Sem contar os clientes novos que serão atraídos pelo bom desempenho da empresa.
3. O registro serve para elaborar e acompanhar a história de cada cliente, se ele já ligou anteriormente para solucionar outras situações ou mesmo, se a ligação atual tem como objetivo solucionar um problema que permanece pendente e já fora objeto de uma ligação anterior. Pode-se então, com o registro, acompanhar o caso e buscar-se uma solução definitiva no mais curto espaço de tempo possível. Alguém se imagina indo na 4ª vez a um mesmo médico para tratar de uma mesma doença e ele não ter registro das suas consultas anteriores? Você permaneceria como cliente/paciente deste médico?

Mais utilidades certamente existem, porém eu vou deixar como dever de casa para vocês exercitarem fazendo a sua lista e vou encerrar por aqui, na expectativa de que os argumentos até aqui apresentados tenham sido suficientes para que possamos estar todos convencidos de que registrar é preciso.