

O futuro do contact center

O site callcentres.net, que analisa o setor de terceirização de contact center na Austrália e Ásia, publica relatório sobre as tendências que deverão nortear as operações até 2010. Catriona Wallace, diretora do callcentres.net, lista cinco previsões de como serão os call centers num futuro próximo

Previsão 1: Serão unidades estratégicas de negócio

Na Índia, dentre todos os contatos feitos pelo consumidor, 80% são atendidos via telefone - o restante chega pela internet (email ou chat). Ainda, quase 90% de todas as interações endereçadas a uma empresa, chegam para o call center, 5% para as filiais e 6% para os vendedores. A previsão é de que até 2010, na Índia, o contact Center seja responsável por 95% de todos os contatos feitos para a empresa - globalmente, essa média deve ser de 75%. Esse alto nível de demanda está acoplado à tendência da central em ser cada vez mais uma central de lucro - não haverá outra área mais importante e estratégica para a empresa.

Previsão 2: Serão centrais de lucro

Os executivos sabem que a forma mais eficiente e econômica para vender é usando o contact center. Na Austrália, 59% das chamadas realizadas pelo consumidor se revertem em oportunidades de up-sell e cross-sell - tais operações são responsáveis por uma receita de 16 bilhões de dólares por ano.

Apesar de quase dois-terços das centrais no mundo serem entendidas como centrais de custos, um terço já opera como centrais de lucro e até 2010 é esperado que essa relação cresça para 50%. Para isso, nos próximos anos, as centrais deverão focar-se em melhorar as habilidades de seus agentes, estabelecer uma cultura de vendas e implementar tecnologias que suportem os processos de vendas.

Previsão 3: Maior uso da internet e canais self-service

A próxima grande influência nas operações de call Center será a geração Y, formada por consumidores entre 16 e 30 anos. São considerados os consumidores mais poderosos da história, estão permanentemente conectados a acessórios móveis, valorizam a tecnologia, gostam de gastar dinheiro mas não gostam de gastar energia interagindo com as empresas. Uma pesquisa do callcentres.net mostra que a geração Y aprecia a automação (especialmente canais de web e voz), operações 24x7, e preferem interagir com a tecnologia se for preciso esperar na linha.

Na Índia, 45% das chamadas são atendidas pelo agente, 39% pela URA e agentes, 5% por email, 3% apenas por URA, e 2% por canais web, como chat. Espera-se, nos próximos anos, um crescimento acelerado pelos canais de conversa - voz - na web e SMS do celular.

Previsão 4: Centrais virtuais

A pressão por oferecer um serviço diferenciado, reduzir custos e ter uma boa gestão de talentos forçará as centrais a se tornarem virtuais. Um grande número de contact centers movidos por tecnologia IP já dissolveram as quatro paredes das centrais-padrão e contam com agentes virtuais - muitos se conectam de casa. Até final de 2008, 20% das centrais australianas irão permitir que seus agentes trabalhem de casa, e até 2010 30% de todos os contact centers no mundo estarão trabalhando com alguma facilidade virtual - a tecnologia IP será essencial.

Previsão 5: Offshore

As mesmas pressões citadas anteriormente farão com que muitas centrais migrem para modelos offshore. O primeiro driver para isso permanece sendo a redução de custos. Na Austrália, um agente experiente ganha cerca de 35 mil dólares por ano, enquanto o mesmo agente experiente na Índia e Filipinas não recebe mais que 4 mil por ano, fazendo com que a economia para o contratante seja substancial - salários são 69% do custo total de um call center.

Mas o nível das operações terceirizadas ainda precisam melhorar. Na Austrália, apenas 6% das empresas terceiriza sua central de atendimento, e 8% planeja terceirizar no próximo ano. Para maximizar a terceirização até 2010, os países que oferecem serviços terceirizados precisam se concentrar em: qualidade da infraestrutura de telecom, habilidade em línguas, estabilidade política, e acesso às mais avançadas tecnologia. Dado o rápido desenvolvimento dos países do sul asiático, até 2010 essas nações deverão ocupar posições de maior destaque no cenário offshore.

Assim, para Catriona Wallace, em 2010, o contact center ideal será aquele que gera receita e dá lucro, opera de forma a ser apreciado pela geração Y, está capacitado com tecnologia IP, e possui agentes atuando remotamente em esquemas flexíveis de trabalho, tornando a profissão desejável.

© 2006 Consumidor Moderno by HKL