

# CALL CENTER OU CONTACT CENTER: DIFERENCIAÇÃO OU EVOLUÇÃO DO SETOR?

[Por Márcio A. Silva](#)

Muitas vezes os termos Call Center e Contact Center são utilizados como tendo o mesmo significado. Será que existe diferença entre eles ou trata-se apenas de uma variedade de nomenclaturas do setor que significam a mesma coisa?

Durante nossos treinamentos e seminários perguntamos aos gerentes e supervisores de call center qual o significado do setor para ele notamos as mais diversas definições, porém ao questionar se há diferenciação entre Call Center, Contact Center e Telemarketing, notamos a grande dificuldade de resposta.

O Call Center envolve um conjunto de recursos (computadores, equipamentos de telecomunicação e agentes) que permitirão o fornecimento de serviços via telefone, onde o *Customer Service Representative*, ou operador interage com os clientes. Com necessidade de aumentar a capacidade de respostas das organizações e o surgimento de outros canais de relacionamento e interação com o cliente (chat, e-mail, web, entre outros) os Call Center passaram a serem chamados de Contact Centers.

Para Cardoso (*Unified Customer Interaction: Gestão do Relacionamento num Ambiente Misto de Interação Self e Assistida*, Centro Atlântico, Lisboa), o conceito de Call Center só aparece formalmente nos anos 80, apesar de ser possível afirmar que eles existiam bem antes onde o telefone era a principal ferramenta e tecnologia empregada, sendo uma atividade que consumia bastante tempo, pois os métodos de trabalho eram essencialmente manuais.

No final da década de 80 começa a ser utilizada a tecnologia CTI (ComputerTelephony Integration) que permitiu a integração de telefonia ao computador, o gerenciamento das ligações e a distribuição das mesmas através dos operadores e grupos de atendimento em serviços. Juntamente com a tecnologia CTI surgiu a IVR (Interactive Voice Response) possibilitando o processamento automático de pedidos e a gestão das chamadas telefônicas.

O IVR é um sistema de Resposta Interactiva de Voz, usado nos serviços de apoio telefónico e permite aos clientes interagir com menus e obter informações sobre os seus serviços. Esta tecnologia tornou o atendimento mais rápido e mais eficiente permitindo encaminhar o cliente para o grupo de assistentes especializados em determinados assuntos.

A utilização de outras ferramentas de comunicação como *e-mail*, *fax* e *web*, trouxe a necessidade de adaptação do conceito, passando a ser chamado de *Contact Center*.

Diante do exposta acima, podemos perceber que, apesar das diferenças entre *Call Center* e *Contact Center* que vão desde os processos de trabalho às tecnologias podemos entender os conceitos não através de uma simples diferenciação, mas sim como resultado da evolução de um setor fundamental para a economia e sociedade.

Visite o site do autor: <http://www.corporativabrasil.com.br>