



## **COMUNICADO DE IMPRENSA**

### **14ª edição da Conferência Internacional APCC**

“Contact Centers Challenge: What we are and what we’ll be” é o tema da 14ª edição da Conferência Internacional da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), que se realizará no próximo dia 4 de junho, no Centro de Congressos do Estoril.

A exemplo dos anos anteriores, a APCC vai apresentar neste evento, com o apoio da KPMG, o Estudo de Caracterização e Benchmarking da Atividade dos Contact Centers, em Portugal. Um documento que pretende dar a conhecer a realidade deste setor e compreender a tendência de evolução de cada um dos seus aspetos mais marcantes.

Este ano, vai ser possível também assistir a intervenções de oradores provenientes de Espanha, França, Reino Unido, Hungria, Holanda e Alemanha, que vão dar a conhecer a situação atual dos contact centers nos seus países e perspetivas de evolução de cada um. Haverá ainda oportunidade de ver abordados temas de grande atualidade para a indústria dos contact centers, como a Retenção de Talentos ou o ponto de situação da aplicação do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD). Além disto, os representantes de quatro das mais relevantes empresas de tecnologia para o setor, a operarem em Portugal, vão apresentar uma visão do que os Contact Centers podem esperar da tecnologia no futuro próximo.

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma associação empresarial constituída por 72 Empresas, que representam 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de contact centers em Portugal.

**Para mais informações: Rita Vieira - telm. 963463788**