

Secretário de Estado da Economia, João Correia Neves

Contact Centers têm gerado muito emprego

O Setor dos Contact Centers tem tido “uma evolução muito positiva, muito geradora de emprego, de emprego com qualificações que são muito interessantes e que correspondem a necessidades não satisfeitas por outros setores de atividade”. Quem o diz é o Secretário de Estado da Economia, João Correia Neves.

Por isso mesmo, na Conferência intitulada “Contact Centers: Crescimento e Inovação”, organizada pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), que se realizou hoje no Hotel Porto Palácio, Correia Neves fez saber que a **Secretaria de Estado da Economia está** muito interessada, em que este setor se possa consolidar e desenvolver.

“Esta Conferência assume particular importância para os Contact Centers, na atual conjuntura de grande expansão, qualitativa e quantitativa do Setor, em Portugal, com visíveis impactos na Economia, designadamente através do nearshoring”, como explica o Secretário-Geral da APCC, Jorge Pires. Recorde-se que nearshoring é uma forma de outsourcing em que a atividade é contratada a uma empresa localizada num país diferente (exemplo: atender em Portugal chamadas oriundas de França ou Alemanha).

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma associação empresarial constituída por 74 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



Programa

08:30 REGISTO DE PARTICIPANTES

WELCOME COFFEE

HALL NO PISO 0

09:30 ABERTURA DA CONFERÊNCIA

Ricardo Valente (Câmara Municipal do Porto - Vereador de Economia, Turismo, Comércio e Gestão de Fundos Comunitários)

SALA PORTO

09:45 DIGITAL TRANSFORMATION - ARE YOU READY?

Tim Cole (The Futures Agency)

SALA PORTO

10:45 COFFEE BREAK / NETWORKING

HALL NO PISO 0

11:30 O PACIENTE ONLINE: A SAÚDE NA ERA DO IOT

Márcia Machado (Diretora de Relações Institucionais da Altitude Software)

Nuno Marques Ferreira (Gestão de Serviço SNS 24 - PT Empresas)

SALA PORTO

12:00 TRANSFORMAÇÃO DOS CONTACT CENTERS DA SONAE

Ricardo Fernandes (Diretor Serviço a Clientes SONAE MC)

Cândido Ferreira (Senior Manager Contact Center Unit ManpowerGroup Solutions)

SALA PORTO

12:30 EMPOWERING OPERATION

José Moreira Maia (Diretor Customer Services Unilabs)

SALA PORTO

AI NAS OPERAÇÕES

João Camarate Silva (Partner & CTO Go Contact)

SALA PORTO

13:00 ALMOÇO / NETWORKING

RESTAURANTE MADRUGA

15:00 (TEMA A INDICAR)
(Orador a indicar)
SALA PORTO

15:20 GAMIFICATION
António Veiga (Diretor Contact Center Vodafone)
Carlos Vasconcelos (Executive VP Global Marketing Collab)
Pedro Abreu (Manager Contact Center B2C Vodafone)
SALA PORTO

15:50 CONTACT CENTER: REAL PEOPLE, REAL JOBS
Pedro Empis (Business Director Outsourcing Randstad)
SALA PORTO

16:10 WHY PORTUGAL? THE VIEW OF A FOREIGN INVESTOR
Ahmed Aboulez (Director EMEA Concentrix)
SALA PORTO

16:30 COFFEE BREAK / NETWORKING
HALL NO PISO 0

17:15 (TEMA A INDICAR)
João Cardoso (CEO Teleperformance Portugal / Chief R&D and Digital Transformation Officer Teleperformance Group)
SALA PORTO

17:45 ENCERRAMENTO
Paulo Ferreira (Secretário de Estado Adjunto e do Comércio)
SALA PORTO

18:30 COCKTAIL
COCKTAIL LOUNGE

20:00 JANTAR
SALA PORTO