manchete

As Beiras	Periodicidade:	Diário	Temática:	Sociedade
	Classe:	Informacão Geral	Dimensão:	669 cm²
04-06-2019	Âmbito:	Regional	Imagem:	S/Cor
	Tiragem:	9500	Página (s):	18

DR

Dados foram revelados pela Associação Portuguesa de Contact Centers

Coimbra no "pódio" dos operadores de contact centers

43 por cento dos operadores em Portugal estão concentrados no distrito de Lisboa, sendo que Coimbra representa 5 por cento, atrás do Porto

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) divulgou ontem que 43% dos operadores se concentram no distrito de Lisboa, com o Porto a surgir em segundo lugar com 12,5% e Coimbra com 5%. De acordo com o estudo de caracterização e "benchmarking" da APCC, do total de 143 empresas que participaram, foi possível concluir que os centros se localizam predominantemente em Lisboa, embora em percentagem menor do que em 2017 (43% em vez de 47%), verificando-se crescimento na maior parte dos restantes distritos.

Os respondentes estão em todos os distritos e nas Regiões Autónomas, destacando-se também o Porto (12,5%), Coimbra (5%), Castelo Branco (5%), Braga (3,8%) e Évora (3,8%).

Entre os setores de atividade, destacam-se as telecomunicações (23%), bancos e outras instituições financeiras (23%), prestadores de serviços especializados/contact center (16%), seguradoras (9%) e comércio, retalho e distribuição (9%).

O Estudo de Caracterização e Benchmarking da APCC tem como objetivos a análise da evolução dos principais indicadores do setor de Contact Centers e a apresentação do comportamento e tendências a nível nacional, tendo contado na sua 14.ª edição com a participação de um total de 143 linhas de atendimento (aumento de 37% face a 2017), que responderam ao questionário online.

Adicionalmente, foram realizadas entrevistas a empresas representativas do seu setor de atividade com o principal objetivo de enriquecer a análise aos dados recolhidos provenientes das respostas aos questionários.

"Este ano foi possível verificar que o foco dos Contact Centers incidiu, essencialmente, em investimento de ferramentas tecnológicas, adotando uma postura mais ativa na gestão da relação e experiência dos clientes, num mundo cada vez mais digital. As empresas com perfil tecnológico estão a agarrar esta oportunidade para moldar o próprio conceito de experiência do cliente, com recurso à tecnologia e à inovação", conclui.

Mercado mais competitivo

Segundo a APCC, nos últimos 10 anos, as empresas de 'Contact Center' têm procurado captar e reter os seus clientes através da aposta contínua na formação e retenção de talentos, e no investimento em soluções tecnológicas.

"O mercado tornou-se cada vez mais saturado e a competitividade por clientes intensificou-se devido ao aumento da sua rotatividade. Os clientes estão cada vez mais exigentes, tornando-se ainda mais difícil satisfazer as suas necessidades e fomentar uma relação duradoura. Os mesmos exigem essencialmente acesso à informação em tempo real, maior rapidez e eficiência no serviço", sinaliza.

Assim, de acordo com o estudo, "apesar do elevado investimento em tecnologia que as empresas fizeram, o mesmo só atingirá os resultados pretendidos se os colaboradores tiverem o 'know-how' [conhecimento] e a motivação necessária para utilizarem as novas ferramentas e realizarem um serviço de excelência cada vez mais complexo".

Além da manutenção do forte investimento em tecnologia, em 2018 a APCC destaca igualmente o investimento nos recursos humanos "enquanto ativo mais importante e responsável pela qualidade do serviço prestado ao cliente".