



**Webinar: Procedimentos dos Contact Centers na fase de contingência**

**Impacto da inovação e novas ferramentas  
nas relações entre empresas e clientes**

“Procedimentos dos Contact Centers nesta fase de contingência: Que impacto nas relações entre empresas e clientes” é o título do terceiro webinar da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), que se vai realizar no próximo dia 2 de junho, às 11 horas.

Esta iniciativa, que contará com o apoio da GoContact, terá como oradores Carla Marques, Country Manager da Intelcia Portugal, José Paulo Delgado, Country Manager da Konecta Portugal, Pedro Miranda, Diretor Geral da SIBS Processos e António Bico, CEO da Zurich Portugal.

O acolhimento do Webinar será assegurado por Ana Gonçalves, Secretária-Geral da APCC e Rui Marques, CEO da GoContact e a moderação ficará a cargo de Ana Gonçalves (APCC) e Jorge Pires, ex-Assessor da Direção da APCC.

A Indústria dos Contact Centers em Portugal teve, desde o início, um comportamento exemplar durante esta fase de pandemia causada pelo novo coronavírus (Covid 19). O seu objetivo foi sempre o de assegurar a segurança e a saúde dos seus Colaboradores, elementos determinantes para o desempenho das suas operações e, ao mesmo

tempo, garantir um nível de excelência, fazendo face ao inevitável acréscimo de atividade decorrente do confinamento da população.

“O Setor conseguiu colocar em teletrabalho mais de 90.000 Colaboradores, mantendo nas instalações apenas cerca de 10% dos seus Recursos Humanos, cumprindo estas todas as condições de distanciamento social, proteção e rigorosa higienização”, como sublinha Ana Gonçalves, Secretária-Geral da APCC.

Estas profundas transformações, operadas em prazos muito curtos, trouxeram significativas alterações, no modo de funcionamento das operações, ao nível do recrutamento e seleção, da formação de Agentes e de equipas, do controlo e gestão de Key Performance Indicators (KPIs) ou da segurança da informação.

Para o sucesso das operações de Contact Centers em trabalho remoto, muito contribuíram as inovações introduzidas e o recurso a ferramentas de automação. Por isso mesmo, o terceiro webinar da APCC pretende debruçar-se sobre essas inovações e ferramentas, assim como avaliar a sua manutenção nas operações, após a fase de emergência.

Assim, a ideia é descobrir quais os impactos que o recurso ao teletrabalho terá tido sobre a imagem das Empresas e das marcas junto dos Clientes e perceber como é que os Clientes têm vindo a avaliar o serviço que lhes é prestado.

Os Oradores convidados vão dar a conhecer o que foi feito nas suas Empresas para preservar essa relação fundamental Empresa/Cliente, contrariando eventuais prejuízos sofridos por essa relação e a sua visão sobre as consequências na imagem das suas marcas já sentidas ou a ocorrer no futuro.

A participação é gratuita - Inscreva-se já em:

<https://www.gocontact.pt/webinar/procedimentos-contact-centers-fase-contingencia>.

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 92 Associados, dos mais relevantes setores da economia nacional, como a Banca, os Seguros, as Telecomunicações, a Energia, o Desenvolvimento Tecnológico, o Comércio, a Consultoria, a Distribuição Postal, a Saúde, a Segurança, a Assistência em Viagem e o Setor Social.

**Para mais informações: Rita Vieira 964363788**