



How Much Have We Changed? How Different Will We Become? é o tema da [17ª Conferência Internacional da APCC 2021](#), que se realizará online nos dias 26 e 27 de maio, entre as 14h e as 18h.

Este ano, o objetivo do maior Evento de referência dos Contact Centers em Portugal vai ser o de perspetivar cenários pós-pandemia para o Setor, quer no plano Tecnológico, quer dos Recursos Humanos e da Gestão.

Ainda durante a Conferência, vão ser apresentados os resultados do Estudo de Caracterização e Benchmarking, através do qual a APCC vai dar a conhecer os dados mais importantes desta área de negócio.

## UM PROGRAMA IMPERDÍVEL

A Conferência Internacional APCC 2021 vai contar com um programa recheado de temas de relevo para a Indústria dos Contact Centers.

No dia 26 de maio, venha descobrir com Adolfo Mesquita Nunes, ex-Secretário de Estado do Turismo, que mudanças estão a ocorrer no mundo e se são para melhor ou para pior.

Logo a seguir, terá a oportunidade de ouvir as grandes Empresas tecnológicas, que exportam já com crescimentos a dois dígitos, falar do impacto nas operações de Contact Centers durante e pós-pandemia. Como conseguiram a Talkdesk, a GoContact e a Genesys apoiar os seus Clientes a ultrapassar, de forma bem-sucedida, as adversidades deste período pandémico? Conheça as experiências da CUF, Generali, Glintt e NOS, na primeira pessoa.

Neste primeiro dia de Conferência, assistiremos a um painel com a Deloitte, Happy Work, InPar e Ucall, que trarão a debate as principais "Alterações Ocorridas e Evoluções Previstas" no Setor, moderado por Rui Henriques (RHmais).

Tal como nos anos anteriores, teremos a apresentação do Estudo anual de Caracterização e Benchmarking dos Contact Centers, pela prestigiada Consultora everis. Esta é a ferramenta de referência para o conhecimento da realidade do Setor.

No dia 27 de maio, iremos abordar no painel "Livro Verde e Comunicações Eletrónicas" a nova legislação do teletrabalho e do e-commerce, temas de grande atualidade, pelo impacto que poderão ter na nossa área de atividade, com o contributo do conceituado escritório de advogados Sousa Machado, Ferreira da Costa e Associados e Jorge Pires, ex-Board Advisor da APCC.

Ainda no segundo dia de Conferência da APCC, pode ficar também a par dos desafios que a pandemia trouxe ao Customer Experience pela voz da expert em Experiência do Cliente, Zanna van der Aa.

Por fim, poderá conhecer as tendências futuras dos Contact Centers, um tema que será partilhado por alguns dos principais Outsourcers do mercado: Armatis, Concentrix, Intelcia, Teleperformance e Webhelp, com a moderação da GMtel.

Para saber mais sobre o Programa e os Oradores da Conferência Internacional APCC 2021, clique [aqui](#).

Não perca a oportunidade e garanta já a sua [inscrição](#). Os Associados da APCC têm acesso a três entradas gratuitas na Conferência.

### Patrocínios

São várias as empresas que associam a sua marca ao maior evento de Contact Centers em Portugal.

DIAMOND

**talkdesk**

PLATINUM

CONCENTRIX

contact

randstad

Teleperformance

GOLD

Armatis

omnicall

GO connection

inbalca

netcall

SILVER

GENESYS

Rh mais

vodafone

## NOVAS ADESÕES

A APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers) institui-se em Portugal como uma Associação Empresarial constituída por 94 Empresas, que representam 12 dos mais relevantes setores da economia nacional, com a missão de desenvolver, de forma sustentada, o mercado de "Contact Centers" em Portugal. Desde a última newsletter aderiram à APCC a [Enghouse Interactive](#) e a [Knowler](#) tendo — desde então — acesso a todo o envolvimento e vantagens proporcionados pela Associação, e saiu a Yves Rocher.

“ Para desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal. ”

**TORNE-SE ASSOCIADO**

**NOVIDADES DOS ASSOCIADOS**

**NOTÍCIAS DO SETOR**

**CONTACT CENTERS 2021 INSCRIÇÕES ABERTAS CLIQUE AQUI**

## CALENDÁRIO FISCAL - MAIO 2021

**MEDIDAS EXCEPCIONAIS FACE AO SURTO DE DOENÇA (XCVIII) – PRORROGAÇÃO, COM ALTERAÇÃO, DA DECLARAÇÃO DE CALAMIDADE A PARTIR DE 7-5-2021**