

Ricardo Valente, Vereador da Economia da Câmara do Porto

“Contact Centers vão ser fundamentais do ponto de vista da qualificação e do emprego”

“Os Contact Centers em muitas áreas, em muitos negócios, vão ser fundamentais do ponto de vista do emprego, da qualificação e das cidades, como o Porto” que pretendem assumir uma maior relevância, em termos económicos. A convicção é do Vereador da Economia, Turismo, Comércio e Gestão de Fundos Comunitários da Câmara Municipal do Porto, Ricardo Valente.

Na Conferência intitulada “Contact Centers: Crescimento e Inovação”, organizada pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), a decorrer hoje no Hotel Porto Palácio, o vereador da autarquia fez saber que a Cidade do Porto “sofreu imenso a perda da sua importância económica” durante os últimos anos do século XX e na primeira década do século XXI. Contudo, sublinha “nós temos vindo a trilhar um caminho diferente do ponto de vista da atração de investimento nacional e internacional na Cidade do Porto, onde o setor dos Contact Centers é importante do nosso ponto de vista”, onde já existem “uma série de entidades instaladas na cidade e no grande do Porto também”. Segundo Ricardo Valente, “este setor vai assumir uma importância cada vez mais relevante do ponto de vista daquilo que é a relação entre o cliente e a entidade

prestadora do serviço porque o e-commerce vai, de certa forma, desintermediar a relação entre o cliente e o produtor de um bem ou serviço”. Neste contexto, “os Contact Centers vão, em muitos casos, fazer a ponte entre aquilo que é a empresa e o cliente final”.

“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 Aboulezz (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