



Nota de Imprensa

19 de maio de 2023

**20ª Conferência Internacional da APCC**

## **Tecnologias e Pessoas continuam a fazer a diferença na Indústria de Contact Centers**

A 20ª Conferência Internacional da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) decorreu no passado dia 17 de maio, no Centro de Congressos do Estoril, este ano subordinada ao tema “Contact Centers Industry: On The Road To Excellence”. Vários especialistas nacionais e internacionais debateram diversas temáticas que conduzem esta Indústria à excelência: Tecnologia; Customer Experience; gestão de equipas; nearshoring e economia nacional e internacional.

A tecnologia continua a ser uma forte aposta dos Contact Centers como elemento diferenciador na eficiência das operações. Com uma evolução a um bom ritmo, a implementação de soluções como Inteligência Artificial (IA) ou ChatGPT são já realidades em crescendo que permitem melhorar o Customer Service.

Com uma larga experiência no mundo tecnológico, Ad Nederlof, Founder do Vanad Group, acredita que, apesar de ainda haver um longo caminho pela frente,

a tecnologia será a solução para muitos dos desafios diários dos Contact Centers modernos, como é o caso do maior volume de trabalho e da escassez de mão de obra. O especialista disse que a IA é mesmo o próximo grande passo, até porque a eficácia de um agente robótico é superior, na maioria dos casos, sendo por isso a empatia emocional substituída pela empatia racional. O Contact Center baseado em IA aumenta consideravelmente a experiência do Cliente e reduz a necessidade de interferência humana.

Ainda sobre IA, Rui Lopes, CEO, da AGENTIF.AI, falou dos benefícios desta tecnologia para um Customer Service mais eficiente e lembrou que é importante pensar de que forma é que podemos potenciar estas tecnologias para criar uma boa experiência junto do Agente e do Cliente. Disse mesmo que a verdadeira disrupção está na experiência do Cliente e vai ser a partir da IA que essa disrupção vai trazer uma vantagem competitiva aos que conseguirem implementar devidamente a tecnologia.

O ChatGPT é outra tecnologia que está a crescer e que vai mudar a arquitetura dos Contact Centers. Contudo como referiu Carlos Ribeiro, Diretor AI, da TALKDESK, o sucesso desta tecnologia vai depender da forma como é utilizada. Lembrou ainda questões como a privacidade e a segurança.

Também a web 3.0 assume um papel importante nesta mudança. Numa altura em que as expectativas dos Clientes estão a subir (com o e-commerce, omnichannel, inovação, etc.), Jean-Marie Pierron, Vice-president Tech Industry da SALESFORCE, considera que para o profissional de marketing a web 3.0 abre novas formas de conexão e permite impulsionar o crescimento das marcas através da angariação de novos Clientes.

Ainda nas intervenções dedicadas à tecnologia, Rafael Martinez Fernandez, CIO, da EMERGIA, e Rui Marques, CEO, da GOCONTACT, estiveram à

conversa sobre o papel da tecnologia no apoio ao Agente, como forma de motivação e eficiência nos resultados.

### **As Pessoas continuam a ser relevantes**

Apesar da importância da tecnologia para o desenvolvimento dos Contact Centers, nem tudo pode ser automatizado. As Pessoas continuam a ter um papel de relevo. Com um longo percurso profissional, Helena Sacadura Cabral falou de equipas e da sua gestão, mas, acima de tudo, deu aos conferencistas a “receita” para a felicidade no trabalho. Apesar dos desafios aliados ao nosso tempo, a economista, jornalista e autora acredita que se “nos empenharmos no nosso sucesso profissional ele acabará por vir”. Confiante de quem é e assumidamente feliz com o seu trabalho abordou a motivação e a persistência como forças motrizes de sucesso.

Ainda sobre as Pessoas, Eduardo Mendes, CIO da Brave Generation Academy, abordou os novos caminhos para a educação de uma geração diferente, onde questionou a relação entre a educação e a criação de riqueza per capita. Falou em formas diferenciadas para potenciar as competências individuais, através de um ensino inclusivo e personalizado, em alternativa ao método padronizado de Ensino, focado na memorização de factos, privilegiando assim um pensamento crítico.

Já o autor Juan Carlos Cubeiro abordou o tema “Employee Experience and Talent”, onde falou da importância da gestão de talento para atingirmos a excelência, a relação entre Employee Experience e Talent Loyalty e a felicidade como chave da produtividade

### **Nearshoring: Portugal é um país competitivo**

Francisco Louçã fez uma análise dos riscos da economia – a evolução financeira e as suas ameaças, especialmente no período pós-pandémico. O economista abordou o metaverso, a economia sustentável e a responsabilidade social das empresas. Sobre a importância da comunicação e a evolução das redes sociais lembrou as vantagens que as Empresas podem retirar do “mercado das emoções”, ao saberem em tempo real as emoções dos consumidores.

Outro dos temas apresentados durante a conferência foi o nearshoring. Mariana Ramos, COO da Teleperformance Portugal, fez uma análise das ameaças e oportunidades para os Contact Centers na Europa e as vantagens competitivas de Portugal nesta atividade. Para a responsável o mercado português tem um enorme potencial nesta área não só pela sua localização geográfica, mas também pela “compatibilidade cultural”. “Para além de Portugal estar tão próximo e dentro do fuso horário dos grandes mercados de compra na Europa, estamos dentro da União Europeia e, portanto, cumprimos com muitas das regulamentações exigidas para offshore e nearshore”, adiantou a oradora. Para além disso, Portugal continua a ser um local competitivo em termos de custos para qualquer Cliente que queira terceirizar os seus serviços para Portugal.

Por último, Patrícia Franganito, Diretora de Certificação da BUREAU VERITAS, centrou a sua apresentação na importância da Certificação para as empresas, dando o exemplo do Selo da Qualidade da APCC.

### **Mais sobre a APCC:**

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 110 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

<https://www.apcontactcenters.org/>