



“CONTACT CENTERS 2020: SAILING SAFELY THROUGH TROUBLED WATERS”

A APCC vai realizar a sua 16ª Conferência Internacional online nos dias 10 e 11 de novembro, tendo como tema “Contact Centers 2020: Sailing Safely Through Troubled Waters”.

Este ano, este evento, que é já considerado de referência no setor de Contact Centers em Portugal, será realizado de forma remota, tendo em conta os constrangimentos provocados pela pandemia. Ainda assim, apesar do diferente formato, vai ser possível assistir a intervenções de oradores nacionais e estrangeiros, que nos trarão as suas visões sobre o momento atual da indústria dos Contact Centers e as perspetivas de evolução futura.

Já no dia 11 de novembro irá realizar-se, no Hotel Palácio do Estoril, um jantar de encerramento da Conferência da APCC, durante o qual serão entregues os APCC Best Awards.



A entrega dos prémios da Semana Internacional dos Contact Centers 2020 será feita online no dia 30 de setembro, pelas 15h30, com o apoio da GoContact. Para assistir ao evento, basta fazer a sua [inscrição](#).

A Semana internacional dos Contact Centers foi comemorada mais uma vez entre os dias 10 e 17 de setembro. No âmbito desta celebração, as equipas dos Contact Centers foram desafiadas a participar num passatempo, no qual teriam de fazer um vídeo de três minutos que espelhasse as atividades desenvolvidas durante esta Semana.

O Júri constituído para o efeito não teve em conta a qualidade do vídeo, mas sim a criatividade e, claro, a solidariedade e espírito de equipa que, com a atual crise pandémica, ganham agora uma relevância ainda maior.



62% dos Contact Centers (CC) tem, pelo menos, dois terços dos colaboradores a trabalhar de forma remota; uma redução de apenas 5% relativamente ao mês de julho. Destes 62%, 21% tem mesmo a totalidade dos operadores em teletrabalho e 41% tem entre 65 e 99%. Esta foi a principal conclusão de um inquérito online feito no dia 22 de setembro durante o 7º [webinar](#) da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), que contou com o apoio do Bureau Veritas.

Nesta conferência online intitulada “O que as Tecnológicas esperam, e preparam, para o novo normal dos Contact Centers”, foi possível perceber também que a aposta vai passar pela adoção gradual do modelo de trabalho híbrido, conciliando o teletrabalho e o trabalho presencial, pelo que o bem-estar do home office dos colaboradores é uma preocupação crescente no que diz respeito às condições de trabalho, às ferramentas de comunicação interna, assim como à sua motivação e sentimento de pertença à empresa. Uma ideia partilhada pelos oradores deste webinar: Miguel Noronha, Executive Vice President da Altitude Software, Alvaro Manzoni, Founder – Business Development da Beedoo EDtech, Pedro Quintas, CEO da Collab, Rui Marques, CEO da GoContact e Guilherme Pinheiro, Southern Europe Sales Director da Talkdesk.



Os Prémios Fortius distinguiram os melhores profissionais do setor dos Contact Centers no passado dia 24 de setembro, no Espaço Restelo, em Lisboa.

Na categoria de Melhor Agente, Conceição Medronho, da Randstad alcançou o 1º prémio, Ângela Martins, da ManpowerGroup Solutions, recebeu o 2º prémio e Rafael Rafael, da ManpowerGroup Solutions, arrecadou o 3º prémio. Na categoria de Supervisor, os vencedores foram Vânia Pinto, da ManpowerGroup Solutions, que conquistou o 1º prémio, Joana Castro, da Egor, que obteve o 2º prémio e Cátia Ferreira, da Randstad, que recebeu o 3º prémio. Já na categoria de Responsável de Contact Center, as distinções foram para Susete Fernandes, da ManpowerGroup Solutions, com o 1º prémio, Rui Silva, da Randstad, com o 2º prémio e António Jardim, da Randstad, com o 3º prémio.

Este ano, os vencedores receberam cursos oferecidos pela INPAR e Certificação Profissional da Altitude University.

Os Prémios Fortius Portugal pretendem premiar os Profissionais de Contact Center, reconhecendo o seu trabalho e fomentando a excelência nas categorias de Melhor Responsável de Contact Center, Melhor Supervisor e Melhor Agente.

Estes prémios são atribuídos anualmente pela Altitude Software, com a colaboração da Associação de Profissionais de Customer Service (AproCS) e da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC).

ASSOCIADOS

A APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers) instituiu-se em Portugal como uma Associação Empresarial constituída por 93 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.

saber mais

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

TORNE-SE ASSOCIADO

CALENDÁRIO FISCAL

Para que possa de uma forma clara ter acesso a toda a informação sobre o calendário fiscal do mês de setembro de 2020, a APCC disponibiliza-o através do link abaixo. Todos os meses terá acesso ao mesmo a partir da mesma metodologia, bastando para isso que subscreva a nossa Newsletter.

saber mais

MEDIDAS EXCEPCIONAIS FACE AO SURTO DE DOENÇA (XLV) – PRINCÍPIOS E REGRAS APLICÁVEIS À ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS CORPORATIVOS

PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA