



## **18ª Conferência Internacional da APCC**

### **O Setor cresceu 53,1% de 2019 para 2021 e emprega 2% da população ativa do País**

Realizou-se ontem, 24 de novembro, a 18ª Conferência Internacional da APCC, o mais importante evento anual desta Indústria.

Algumas das principais Tecnológicas, EVOLUTIO, Broadvoice/GoContact e Talkdesk apresentaram as suas visões sobre o futuro dos Contact Center e sobre o papel que a tecnologia terá na definição desse futuro e o Presidente da AEERC fez o diagnóstico da situação e perspectivas de evolução do Setor em Espanha.

A importância dos Contact Centers para o sucesso das Empresas foi enaltecida por relevantes Oradores da IKEA, da GALP e da ToolTo/IMA.

A APCC apresentou os resultados do Estudo de Dimensionamento do Setor, recentemente concluído, entre cujos resultados se destaca o número de Colaboradores, 103.674, correspondendo a 2% da População Ativa nacional, o significativo crescimento de 898 para 1375 milhões de euros da atividade dos Outsourcers, de 2019 para 2021 e a significativa quota de exportação nesta atividade, 51,6% do total faturado.

Os momentos mais relevantes da Conferência foram as intervenções dos Keynote Speakers Jorge Araújo e Joaquim Miranda Sarmiento e do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, João Torres, que presidiu ao encerramento da Conferência.

Após o Jantar foram entregues os APCC Best Awards, que distinguem as melhores operações certificadas com o Selo de Qualidade APCC.

**Para mais informações: Ana Ferrada 915 305 446**