



Esmagadora maioria dos Contact Centers já está a recorrer ao teletrabalho

Os Contact Centers que integram a Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) já acionaram planos de contingência para fazer face ao surto do novo Coronavírus (COVID-19) e a grande maioria já está mesmo a recorrer ao teletrabalho. Exemplos disso são: a BlissNatura, a CETELEM, os CTT, a GS1, a RHmais e a SIBS Processos.

O objetivo é o de proteger os operadores de Contact Centers e, simultaneamente, garantir a manutenção da excelência do serviço prestado aos clientes.

A BlissNatura tem, desde o início desta semana, 99% dos colaboradores em regime de teletrabalho. Segundo a empresa, o facto de utilizarem uma plataforma versão *cloud*, facilitou muito a opção por este regime laboral.

Também na Cetelem foi colocado em marcha um plano de contingência. Além de alguns colaboradores operacionais terem sido colocados em trabalho remoto, os colaboradores de grupos de risco foram para casa com vencimento assegurado a 100% pela empresa, assim como os colaboradores com necessidade de assistência familiar têm a possibilidade de ficar em casa com o vencimento de março assegurado na totalidade.

No Contact Center dos CTT, também foram já tomadas medidas. Entre elas: ter, pelo menos, 50% da equipa em regime de teletrabalho, a criação de

guias de atendimento para canalizar clientes para self-service ou para o canal email e de dois centros de atendimento distintos, com equipes em vários pontos.

No caso da GS1, além de terem sido adotados os meios necessários para se poder trabalhar a partir de casa, foi adotado também o uso da plataforma Teams para reuniões, feedbacks, alertas pontuais, etc.

A RH mais dispõe também, há cerca de um mês, de um plano de contingência, que prevê que cerca de 90% dos seus 2200 colaboradores trabalhem a partir de casa. Já aos colaboradores que não podem desenvolver o seu trabalho de forma remota, estão a ser asseguradas condições de total distanciamento.

Também no Contact Center da SIBS Processos, cerca de 85% dos colaboradores estarão em regime de teletrabalho até ao final desta semana. Quanto às restantes pessoas que permanecerem nas instalações, estarão dispersas, em diversas salas e organizadas de forma a que não estejam lado a lado, nem frente a frente.

No que diz respeito às empresas tecnológicas como a Altitude e a GoContact, por exemplo, já têm, neste momento, todos os colaboradores a trabalhar a partir de casa. Uma transição que aconteceu de forma natural, permitindo a continuidade dos projetos em curso e mantendo sempre a qualidade do serviço prestado aos seus clientes e parceiros.

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta atualmente com 92 Associados, que representam 12 dos mais relevantes setores da economia nacional.

Para mais informações: Rita Vieira 964363788