



Webinar: Desafios do Teletrabalho nos Contact Centers

78% considera que nível de segurança das operações é igual ou superior

O nível de segurança da informação existente atualmente nos Contact Centers em teletrabalho é idêntico ao que se verificava antes da declaração do estado de emergência, na sequência da pandemia do novo Coronavírus (COVID-19). Esta é a convicção de uma esmagadora maioria (78%) numa consulta online feita hoje durante o segundo webinar da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), subordinado ao tema “Teletrabalho nos Contact Centers: Desafios para a Supervisão e Gestão das Operações”.

Segundo este inquérito, 50% dos inquiridos considera também que os Key Performance Indicators (KPI’s) dos seus colaboradores melhoraram ligeira ou visivelmente durante o atual regime de teletrabalho. Esta consulta online permitiu ainda saber que 79% dos inquiridos diz ter mantido ou aumentado o volume de formação profissional nestes últimos dois meses.

Esta iniciativa, que contou com o apoio da Collab, teve como oradores Porfírio Rebelo, Business Unit Director da Majorel, Susana Cipriano, Head of Contact Center do Millennium BCP, Hugo Pinto, Director of Customer Operations da Vodafone Portugal e Cândido

Ferreira, Senior Manager e Head of Service Centers & BPO Unit da ManpowerGroup Solutions.

Neste contexto de pandemia, que obrigou à adoção de um regime de teletrabalho, passou a haver preocupações acrescidas com a segurança, nomeadamente no que diz respeito ao Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD). Neste âmbito, todos os oradores foram unânimes em dizer que não tem havido sobressaltos, até porque se registou um reforço dos sistemas de controlo e de supervisão das operações de Contact Centers.

Recorde-se que a indústria nacional dos Contact Centers levou a cabo a migração da esmagadora maioria das suas operações para teletrabalho, com o intuito de defender a saúde e a segurança de todos os seus Colaboradores. A opção pelo teletrabalho colocou, desde logo, desafios ao nível do recrutamento, seleção e formação de Recursos Humanos, mas também ao nível da Supervisão e Gestão das Operações dos Contact Centers, sobretudo porque, mesmo neste novo cenário, continua a exigir-se dos Contact Centers um desempenho de excelência.

Neste momento, devido à pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), 85% das Empresas Associadas da APCC tem, pelo menos, 90% das suas operações em teletrabalho e destas, quase metade, estão 100% em trabalho remoto.

Este webinar da Associação Portuguesa de Contact Centers contou com 601 participantes. A próxima conferência online da APCC deverá realizar-se já no próximo dia 2 de junho.

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 92 Associados, dos mais relevantes setores da economia nacional, como a Banca, os Seguros, as Telecomunicações, a Energia, o

Desenvolvimento Tecnológico, o Comércio, a Consultoria, a Distribuição Postal, a Saúde, a Segurança, a Assistência em Viagem e o Setor Social.

Para mais informações: Rita Vieira 964363788