



4º Webinar APCC

Banca e Seguros em teletrabalho

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), realizou o seu 4º Webinar, sobre "O impacto da pandemia no atendimento a clientes nos Contact Centers da Banca e Seguros".

Esta iniciativa, que contou com o apoio da Altitude Software, teve como oradores Sérgio Catarino, Diretor de Departamento de Contact Center do Banco Santander, Lídia Sá, Diretora de Banca Direta do Crédito Agrícola, Ana Pacheco, Service Manager do Montepio, João Luís Marques, Head of Operations da Tranquilidade, Patrícia Quintino, Operations Manager da AXA Partners e Paulo Tainha, Consultor na AdvanceCare.

Todos foram unânimes em considerar que, no que diz respeito ao futuro deste setor de atividade, há coisas que vieram mesmo para ficar, nomeadamente o aumento do recurso ao teletrabalho, o reforço dos canais digitais e uma maior utilização das ferramentas de automação.

Além disto, os oradores partilharam também a ideia de que, nesta fase de pandemia, os Contact Centers se destacaram pela rapidez com que conseguiram colocar todos os seus colaboradores em teletrabalho, protegendo a sua saúde e segurança, sem nunca pôr em causa a qualidade do serviço ao cliente. E sublinharam também que estes se manteriam a trabalhar a partir de casa o tempo que fosse necessário.

Assim, o regresso aos escritórios irá acontecer de forma gradual, à medida que estejam garantidas todas as condições de segurança. E esse regresso não deverá, de qualquer forma, ser integral.

Recorde-se que as necessidades de contacto Cliente/Banco ou Cliente/Seguradora extravasaram aquilo que era o habitual, devido às questões e esclarecimentos relativamente a apólices, nomeadamente de saúde, e das modalidades de moratórias de crédito, para citar apenas dois exemplos.

Relativamente às questões colocadas aos muitos participantes, de destacar que sobre a principal dificuldade colocada aos Bancos e Seguradoras neste período, 51% identificou ter sido a migração para o teletrabalho, 22% a segurança da informação, 15% o volume de tráfego e 12% os novos processos e tarefas. À questão sobre a alteração mais significativa nestes setores no pós-covid, 47% indicaram ser o aumento da quota de atendimento pelo Contact Center e apenas 15% entendem que se voltará à dimensão e perfis anteriores.

O setor dos Contact Centers, em Portugal, conseguiu colocar em teletrabalho mais de 90.000 Colaboradores, mantendo nas instalações apenas cerca de 10% dos seus Recursos Humanos, cumprindo estes todas as condições de distanciamento social, proteção e rigorosa higienização.

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