



Nota de Imprensa

17 de maio 2024

APCC promove Conferência Internacional sobre o Impacto da IA nos clientes e colaboradores dos Contact Centers

- Especialistas debatem a IA e as consequentes mudanças no *customer service*
- *Os avanços contínuos tecnológicos promovem uma experiência ao cliente ainda mais positiva e uma maior eficiência dos serviços*

A Inteligência Artificial (IA) e o seu impacto, desafios e benefícios, no *Customer Service* vai ser tema de análise na **21ª edição da Conferência Internacional da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC)** que decorre no próximo dia 22 de maio, no Centro de Congressos do Estoril, subordinada ao tema "How Will Customer and Employee Experiences Change With A.I.?".

A forte implementação da IA na Indústria dos Contact Centers está a levar a uma transformação profunda na forma de interagir com os clientes, através de múltiplas vantagens que impulsionam a eficiência operacional, a produtividade dos serviços e o aumento da satisfação dos clientes. Tecnologias como a IA e a

robótica têm vindo a transformar os Contact Centers em centros de atendimento de excelência, com um elevado nível de desempenho, permitindo aos clientes terem acesso a informações mais precisas, de forma mais conveniente, rápida e autónoma.

Os avanços tecnológicos permitem uma evolução constante na personalização do atendimento, na previsão de necessidades do cliente e na automação de processos complexos. Mas a par dos benefícios vêm os desafios, com a crescente utilização de tecnologias mais avançadas a ter um impacto significativo, por exemplo, na gestão dos Recursos Humanos. Neste sentido, vários especialistas vão debater temas como: a IA aplicada aos canais voz; os desafios éticos, regulação e legislação da IA e da robótica; as mudanças proporcionadas pela IA; bem como fazer a apresentação de alguns casos práticos.

Na conferência vão ser ainda abordadas temáticas relacionadas com o trabalho remoto, bem como apresentadas as conclusões do **“Estudo de Caracterização e Benchmarking da Atividade de Contact Centers em Portugal”**, desenvolvido pela APCC com o apoio da consultora Empathy Believer. Este estudo permite perceber a evolução dos principais indicadores da Indústria dos Contact Centers e compreender o comportamento e tendências da Indústria a nível global.

Serão também entregues os **Troféus APCC BEST AWARDS**, que distinguem as organizações que mais se destacam, pela implementação e adoção de Boas Práticas Organizacionais na atividade de Contact Centers em Portugal, tanto ao nível da gestão estratégica, operacional, tecnológica, como ao nível do capital humano.

Ver [programa](#) e [oradores](#)

Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 120 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

<https://www.apcontactcenters.org/>