



Nota de Imprensa

18 de maio de 2023

## **BEST AWARDS 2023**

### **APCC distingue os melhores Contact Centers nacionais**

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) elegeu, ontem à noite, os melhores Contact Centers em Portugal, na cerimónia de entrega dos APCC Best Awards 2023, no decurso de um jantar, que decorreu no Hotel Palácio do Estoril. Este jantar encerrou a 20ª Conferência Internacional da APCC, este ano dedicada ao tema “Contact Centers Industry: On The Road To Excellence”.

Com uma periodicidade anual, estes troféus visam distinguir as organizações que mais se destacaram pela implementação e adoção de Boas Práticas Organizacionais na atividade de Contact Centers em Portugal, quer ao nível da gestão estratégica, operacional e tecnológica, quer ao nível do capital humano, contribuindo para o reconhecimento e valorização do setor.

Os APCC Best Awards, atribuídos aos Contact Centers e seus Outsourcers certificados com o Selo da Qualidade APCC, estão divididos por Setor, categoria e dimensão. Além dos troféus para Contact Centers, são atribuídos também os

Best Awards de Tecnologia, pelas votações dos Associados da APCC e de Empresas certificadas com o Selo de Qualidade.

**Os prémios GOLD foram atribuídos:** CTT com a NEWSRING SERVICES (**Distribuição e Logística**); MULTICARE com a NEWSRING SERVICES (**Saúde**); JOGOS SANTA CASA com a EGOR/MEO (**Comércio e Serviços**); Continente On-Line com a MANPOWER TBO (**Serviços On-line**); MEO 16200 com a INTELICIA (**Telecomunicações**); MILLENNIUM BCP com a REDITUS (**Banca**); AXA PARTNERS (**Seguros e Assistência**); GOLDENERGY CUSTOMER CARE (**Energia**); VISOR.AI (**Tecnologia**); VODAFONE TELEMARKETING com a ARMATIS (**Outbound Telecomunicações**); EDP COMERCIAL com a MANPOWER TBO (**Outbound**); AXA PARTNERS (**Gestão Própria**); JOGOS SANTA CASA com a EGOR/MEO (**Melhor Contact Center < 100 Agentes**); AXA PARTNERS (**Melhor Contact Center > 100 Agentes**).

Categorias	Best Award	Premiados	
		Linhas	Outsourcers
BANCA	GOLD	MILLENNIUM BCP	REDITUS
	SILVER	SANTANDER -SUPERLINHA	TELEPERFORMANCE
	BRONZE	UNIVERSO	TELEPERFORMANCE
ENERGIA	GOLD	GOLDENERGY CUSTOMER CARE	
	SILVER	GALP GÁS NATURAL CUR	MANPOWER TBO
	BRONZE	EDP FUNCIONA	MANPOWER TBO
SAÚDE	GOLD	MULTICARE	NEWSPRING SERVICES
	SILVER	MÉDIS	MANPOWER TBO
	BRONZE	ADVANCECARE	
SEGUROS E ASSISTÊNCIA	GOLD	AXA PARTNERS	
	SILVER	FIDELIDADE	NEWSPRING SERVICES
	BRONZE	GENERALI	
TELECOMUNICAÇÕES	GOLD	MEO 16200	INTELCIA
	SILVER	NOS FIDELIZAÇÃO	MANPOWER TBO
	BRONZE	NOS 16990	MANPOWER TBO/RANDSTAD/RHMAIS
OUTBOUND	GOLD	EDP COMERCIAL	MANPOWER TBO
	SILVER	GENERALI COMERCIAL	
	BRONZE	GOLDENERGY COMERCIAL	
OUTBOUND TELECOMUNICAÇÕES	GOLD	VODAFONE TELEMARKEETING	ARMATIS
	SILVER	MEO OUTBOUND	INTELCIA
	BRONZE	ALTICE RETENÇÃO	INTELCIA
COMÉRCIO E SERVIÇOS	GOLD	JOGOS SANTA CASA	EGOR/MEO
	SILVER	WORTEN	MANPOWER TBO
	BRONZE	FNAC	MANPOWER TBO
SERVIÇOS ON-LINE	GOLD	CONTINENTE ON-LINE	MANPOWER TBO
	SILVER	MONTEPIO CRÉDITO	RANDSTAD
	BRONZE	VERTBAUDET	WEBHELP
DISTRIBUIÇÃO E LOGÍSTICA	GOLD	CTT	NEWSPRING SERVICES
	SILVER	CTT EMPRESAS	NEWSPRING SERVICES
	BRONZE	DHL EXPRESS PORTUGAL	
TECNOLOGIA	GOLD	VISOR.AI	
	SILVER	GOCONTACT	
	BRONZE	GENESYS	
GESTÃO PRÓPRIA	GOLD	AXA PARTNERS	
	SILVER	JOGOS SANTA CASA	
	BRONZE	GOLDENERGY CUSTOMER CARE	
MELHOR CONTACT CENTER COM < 100 AGENTES	GOLD	JOGOS SANTA CASA	EGOR/MEO
	SILVER	GOLDENERGY CUSTOMER CARE	
	BRONZE	EDP FUNCIONA	MANPOWER TBO
MELHOR CONTACT CENTER COM > 100 AGENTES	GOLD	AXA PARTNERS	
	SILVER	GALP GÁS NATURAL CUR	MANPOWER TBO
	BRONZE	WORTEN	MANPOWER TBO

### Mais sobre a APCC:

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) é uma associação empresarial constituída por 110 Empresas, representando 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal. <https://www.apcontactcenters.org/>

