

## APCC distingue os melhores Contact Centers em Portugal

A APCC distinguiu, mais uma vez, as empresas que mais se destacaram pela adoção de boas práticas organizacionais na atividade de Contact Centers, em Portugal, com a entrega no dia 14 de maio, na Fundação Oriente, dos *Best Awards 2015*.

A atribuição dos *Best Awards 2015* tem como objetivo contribuir para o reconhecimento e valorização do setor. Como tal, a APCC associou-se à Bureau Veritas, empresa líder mundial na avaliação de conformidade e certificação, garantindo que as organizações premiadas respeitam os critérios de seleção, assegurando fiabilidade, isenção e credibilidade às distinções.

Na categoria “Seguros e Assistência”, a APCC atribuiu o prémio Bronze Award à Linha Inter Partner Assistência, o Silver Award à Linha de Atendimento a Clientes AXA e o Gold Award à Linha Zurich Help Point, operada pela Konecra.

No setor da “Distribuição, Logística e Transportes, o Bronze Award foi para a Linha CTT Geral, operada pela Reditus, o Silver Award foi atribuído à Linha CTT Expresso, também operada pela Reditus, e o Gold Award distinguiu a DHL Express Portugal.

Na área da “Banca”, o Bronze Award foi para o Montepio Linha Phone 24, operada pela Randstad, o Silver Award foi para a Linha NB Direto, operada pela Contact, e o Gold Award foi entregue à Superlinha Santander Totta, operada pela 3C.

Na categoria “Utilities”, o Bronze Award foi atribuído à NOS – Linha 16990 Atendimento Residencial, operada pela Randstad, RH Mais e Adecco, o Silver Award foi entregue à EDP Linha Avarias, operada pela Randstad e pela Reditus, e o Gold Award à NOS – Linha 1693 Atendimento Telemóvel, operada pela Contact.

Relativamente à categoria “Outros Serviços”, o Bronze Award foi atribuído à Linha BASF Service Desk, operada pela Manpower, o Silver Award foi entregue à Linha LG Eletrónica de Consumo, operada pela SITEL, e a Gold Award à Linha HP Consumo, operada pela Sitel.

Na categoria “Tecnologias de Contact Center”, o “Best Global Customer Satisfaction” foi atribuído à Collab. Ainda nesta categoria, foram feitas duas distinções: a “Integration Services Award” atribuída à Dimension Data e a “Global Market Award” atribuída à Altitude.