



Day-after do setor no retorno à "normalidade"

Conferência online vai definir contornos do regresso aos Contact Centers

A Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) vai organizar no próximo dia 5 de maio, às 15 horas, um webinar subordinado ao tema "Regresso ao Trabalho: Regras, Cuidados, Inovações Operacionais e Boas Práticas". Esta iniciativa, que contará com o apoio da Talkdesk, terá como oradores Carlos Moreira, CEO da Webhelp, João Cardoso, CEO da Teleperformance, Pedro Empis, Executive Business Director da Randstad e Rui Henriques, CEO da RHmais. A moderação desta conferência online será assegurada por Jorge Pires, ex-Assessor da Direção da APCC, e o acolhimento caberá a Ana Gonçalves, Secretária-Geral da APCC e Marco Costa, Diretor-Geral da Talkdesk.

Conhecida que é a decisão de não renovação do estado de emergência a 3 de maio, o retorno à normalidade nos Contact Centers será feito de forma faseada e atendendo a todas as precauções necessárias, salvaguardando sempre a saúde e o bem-estar dos seus colaboradores. Por isso mesmo, a APCC vai levar a cabo um webinar sobre o "day after" do Setor, onde serão debatidos temas como: que regras vão ser revistas; com que cuidados rodearemos os nossos

Colaboradores; quais as inovações operacionais que a emergência nos impôs e que iremos manter no nosso dia-a-dia e que boas práticas que irão vigorar a partir de agora.

O estado de emergência, que teve início a 19 de março e que seria renovado duas semanas depois, exigiu dos Contact Centers nacionais uma capacidade de resposta acrescida, para compensar a inexistência ou menor utilização de pontos de contacto físicos. A Indústria correspondeu por inteiro a todas as solicitações, tendo como principal prioridade a saúde dos seus Colaboradores.

“Com uma rapidez inexcelável, operações de largas centenas de agentes passaram ao regime de teletrabalho, sem perdas de produtividade, eficiência e qualidade de desempenho”, como explica a Secretária-Geral da APCC. Segundo Ana Gonçalves, terá agora início uma aproximação gradual a uma situação de normalidade, cuja fase final não se consegue ainda prever”. “Certo é que muitas inovações que a emergência nos impôs deixarão marcas na forma como veremos o funcionamento dos Contact Centers no futuro”, sublinha a responsável.

Não perca a oportunidade de participar neste evento e conhecer o futuro da nossa Indústria, pela voz de alguns dos seus principais decisores. A participação é gratuita - Inscreva-se já em <https://event.on24.com/wcc/r/2322436/FAD487BFEB70225DC36BC42618045A9E!>

Recorde-se que, de entre as operações das Empresas Associadas da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), 85% está ainda em teletrabalho, para fazer face ao surto do novo Coronavírus (COVID-19). Tendo em conta a totalidade das operações dos Associados da

APCC, 91% tem, pelo menos, 90% das suas operações em trabalho remoto e mais de metade tem mesmo 100%.

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta atualmente com 92 Associados, que apoiam 12 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