



73% das empresas manteve ou aumentou os postos de trabalho

62% dos Contact Centers com mais de dois terços dos colaboradores em teletrabalho

62% dos Contact Centers (CC) tem, pelo menos, dois terços dos colaboradores a trabalhar de forma remota, uma redução de apenas 5% relativamente ao mês de julho. Destes 62%, 21% tem mesmo a totalidade dos operadores em teletrabalho e 41% tem entre 65 e 99%. Esta foi a principal conclusão de um inquérito online feito hoje durante o 7º webinar da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), que contou com o apoio do Bureau Veritas.

Nesta conferência online intitulada "O que as Tecnológicas esperam, e preparam, para o novo normal dos Contact Centers", foi possível inquirir também os participantes relativamente à evolução dos recursos humanos afetos às operações de Contact Center face a fevereiro deste ano e concluir que, apesar da pandemia, este setor foi capaz, por um lado, de proteger os colaboradores, colocando-os em teletrabalho e, por outro, defender a economia, mantendo ou criando novos postos de trabalho. Assim, 73% das empresas conseguiu manter ou mesmo aumentar o número de postos de trabalho: 15% dos CC registou um

acréscimo superior a 10%, 22% teve um aumento inferior a 10% e 36% manteve os colaboradores. Apenas 15% dos Contact Centers teve uma redução inferior a 10% e 11% dos CC registou uma diminuição superior a 10%.

Neste novo normal dos Contact Centers, a aposta passa pela adoção gradual do modelo de trabalho híbrido, conciliando o teletrabalho e o trabalho presencial, pelo que o bem-estar do *home office* dos colaboradores é uma preocupação crescente no que diz respeito às condições de trabalho, às ferramentas de comunicação interna, assim como à sua motivação e sentimento de pertença à empresa. Uma ideia partilhada pelos oradores deste webinar: Miguel Noronha, Executive Vice President da Altitude Software, Alvaro Manzioni, Founder – Business Development da Beeddoo EDtech, Pedro Quintas, CEO da Collab, Rui Marques, CEO da GoContact e Guilherme Pinheiro, Southern Europe Sales Director da Talkdesk.

Mas, nesta conferência ficou expressa também a necessidade de continuar a melhorar a experiência do cliente, a chamada *customer journey*. O que é certo é que esta pandemia veio mudar os hábitos dos clientes, que já não querem ir às lojas físicas. Isto fez com que passasse a haver uma ainda maior interação com os Contact Centers, pelo que é essencial que a resposta dada ao cliente seja melhorada, nomeadamente através da oferta de mais canais de atendimento e do aumento da sua eficiência.

Ainda assim, comparando com o período pré-covid a qualidade atual do serviço percebida pelos clientes nos CC manteve-se (42% dos inquiridos online) ou melhorou (34%). Apenas 22% dos participantes na conferência responderam que está um pouco pior do que antes.

Este webinar contou com 280 participantes.

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 93 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