



Conferência Internacional APCC realiza-se online a 26 e 27 de maio

How Much Have We Changed? How Different Will We Become?

How Much Have We Changed? How Different Will We Become? é o tema da **17ª Conferência Internacional da APCC 2021**, que se realizará online nos dias 26 e 27 de maio, entre as 14h e as 18h.

O encerramento da Conferência será levado a cabo pelo **Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, João Torres**, no dia 27, às 17h25.

Este ano, o objetivo do maior Evento de referência dos Contact Centers em Portugal vai ser o de perspetivar cenários pós-pandemia para o Setor, quer no plano Tecnológico, quer dos Recursos Humanos e da Gestão.

Ainda durante a Conferência, vão ser apresentados os resultados do **Estudo de Caracterização e**

Benchmarking, através do qual a APCC vai dar a conhecer os dados mais importantes desta área de negócio.

Os jornalistas que quiserem assistir online à Conferência Internacional APCC 2021, podem enviar-nos um email, dando-nos conta do seu interesse. A APCC enviará, posteriormente, o link para que possam proceder à inscrição.

Um Programa imperdível

A Conferência Internacional APCC 2021 vai contar com um programa recheado de temas de relevo para a Indústria dos Contact Centers.

No dia 26 de maio, venha descobrir com Adolfo Mesquita Nunes, ex-Secretário de Estado do Turismo, que mudanças estão a ocorrer no mundo e se são para melhor ou para pior.

Logo a seguir, terá a oportunidade de ouvir as grandes Empresas tecnológicas, que exportam já com crescimentos a dois dígitos, falar do impacto nas operações de Contact Centers durante e pós-pandemia. Como conseguiram a Talkdesk, a GoContact e a Genesys apoiar os seus Clientes a ultrapassar, de forma bem-sucedida, as adversidades deste

período pandémico? Conheça as experiências da CUF, Generali, Glintt e NOS, na primeira pessoa.

Neste primeiro dia de Conferência, assistiremos a um painel com a Deloitte, Happy Work, InPar e Ucall que trarão a debate as principais “Alterações Ocorridas e Evoluções Previstas” no Setor, moderado por Rui Henriques (RHmais).

Tal como nos anos anteriores, teremos a apresentação do Estudo anual de Caracterização e Benchmarking dos Contact Centers, pela prestigiada Consultora everis. Esta é a ferramenta de referência para o conhecimento da realidade do Setor.

No dia 27 de maio, abrimos a sessão com “The New Era of Talent” por Juan Carlos Cubeiro, Presidente do About My Brain Institute.

Iremos abordar também no painel “Livro Verde e Comunicações Eletrónicas” a nova legislação do teletrabalho e do e-commerce, temas de grande atualidade pelo impacto que poderão ter na nossa área de atividade, com o contributo do conceituado escritório de advogados Sousa Machado, Ferreira da Costa e Associados e Jorge Pires, ex-Assessor da Direção da APCC.

Ainda no segundo dia de Conferência da APCC, pode ficar ainda a par dos desafios que a pandemia trouxe ao Customer Experience, pela voz da expert em Experiência do Cliente, Zanna van der Aa.

Por fim, poderá conhecer as tendências futuras dos Contact Centers, um tema que será partilhado por alguns dos principais Outsourcers do mercado: Armatis, Concentrix, Intelcia, Teleperformance e Webhelp, com a moderação da GMtel.

Para saber mais sobre o Programa e os Oradores da Conferência Internacional APCC 2021, clique [aqui](#).

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 94 Associados, dos mais relevantes setores da economia nacional, como a Banca, os Seguros, as Telecomunicações, a Energia, os Outsourcers, 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