



## **Webinar: Impacto da inovação na fase de contingência**

### **94% considera que novas ferramentas adotadas nos Contact Centers vieram para ficar**

As inovações processuais e tecnológicas introduzidas nas operações de Contact Centers, durante este período de contingência, deverão manter-se numa fase pós-pandemia. A convicção é partilhada por Carla Marques, Country Manager da Intelcia Portugal, José Paulo Delgado, Country Manager da Konecra Portugal, Pedro Miranda, Diretor Geral da SIBS Processos e António Bico, CEO da Zurich Portugal, oradores que participaram hoje no terceiro webinar da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) sobre os “Procedimentos dos Contact Centers nesta fase de contingência: Que impacto nas relações entre empresas e clientes”.

Durante esta iniciativa, que contou com o apoio da GoContact, foi realizado um inquérito online, no qual 94% dos inquiridos respondeu que foram introduzidos novos procedimentos nas suas operações durante esta época de confinamento, sendo que 55% afirmou que estas irão permanecer no futuro e 39% fez saber que talvez possam manter-se num período pós-Covid 19. O recrutamento online, o e-learning, a utilização massiva da cloud, do chat e do selfservice são apenas alguns exemplos das ferramentas introduzidas, desde março, nos Contact Centers. Recorde-se que grande parte desta tecnologia já

existia, mas a sua utilização era ainda residual. Agora, parece ter vindo para ficar.

Todos os oradores afirmaram também que se registaram grandes mudanças nos Contact Centers nestes últimos dois meses e que, no futuro, poderá vir a existir um *blending* entre teletrabalho e trabalho presencial. Para já, está a ser preparado um regresso faseado às empresas, tendo sempre em conta as recomendações da Direção-Geral de Saúde e a manifestação da vontade dos colaboradores em retornar aos Contact Centers.

No que diz respeito à variação do volume de automação neste período de teletrabalho, 31% considera que houve um crescimento bastante significativo e 33% diz ter havido um aumento da automação, mas com pouco significado. Por último, quanto à perceção dos clientes relativamente ao serviço prestado em teletrabalho, 58% dos inquiridos fez saber que os clientes manifestaram não sentir qualquer diferença na prestação do serviço dos Contact Centers e 41% sublinharam mesmo que os clientes manifestaram um maior agrado.

A Indústria dos Contact Centers em Portugal conseguiu colocar em teletrabalho mais de 90.000 Colaboradores, mantendo nas instalações apenas cerca de 10% dos seus Recursos Humanos, cumprindo estes todas as condições de distanciamento social, proteção e rigorosa higienização. Estas profundas transformações, operadas em prazos muito curtos, trouxeram significativas alterações, no modo de funcionamento das operações, ao nível do recrutamento e seleção, da formação de Agentes e de equipas, do controlo e gestão de Key Performance Indicators (KPIs) ou da segurança da informação. Para o sucesso das operações de Contact Centers em trabalho remoto, muito contribuíram as inovações introduzidas e o recurso a ferramentas de automação.

A Associação Portuguesa de Contact Centers conta já com 92 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**