

COMUNICADO DE IMPRENSA

Cascais 25, de Outubro de 2007

Terminou ontem em Oeiras a 3ª conferência Internacional “Contact Centers Portugal 2007” que contou com a presença do Director Geral da Direcção-Geral do Consumidor, do Ministério da Economia e Inovação, para além de 8 “Keynote Speakers” internacionais, 32 oradores nacionais e ambas as centrais sindicais representadas respectivamente pelo Eng. João Proença e Dr. Joaquim Dionísio.

Ao longo de dois dias, 230 profissionais directamente ligados à actividade de Contact Centers em Portugal, dos quais 125 eram directores de primeira linha, discutiram e reflectiram sobre as principais oportunidades e desafios que a actividade atravessa e o papel que Portugal pode ter num mercado global.

Para estimular a interactividade o evento estava organizado em 5 mesas redondas, participadas e moderadas por quadros de topo de empresas associadas à apcc, intercaladas com apresentações de “keynote speakers” internacionais que partilhavam a sua visão sobre a importância dos Contact Centers na estratégia de marketing das empresas competitivas por esse mundo fora. Este ano houve um especial enfoque no mercado Ásia/Pacífico e a importância do gigante Chinês como oportunidade de expansão para qualquer empresa global – Portugal não foge, não deve, nem pode fugir à regra.

Para além disso foram apresentados e distribuídos os prémios apcc que premeiam os melhores em Portugal nesta actividade. Empresas como a 3C, PT Contact, Vodafone, Optimus, TMN, Zurich, Mapfre, Açoreana, Alcatel, Oracle, Teleperformance, Contact e Cisco viram o seu trabalho reconhecido e dão um contributo claro para a melhoria da qualidade dos serviços prestados em Portugal e consequente percepção e conforto do consumidor. Os prémios surgem como consequência do benchmarking lançado em Portugal pela apcc, com o apoio da IZO Portugal, que se realiza ao longo do ano e permite uma monitorização dinâmica da actividade – só se melhora o que se conhece, o que se mede! Desta forma a apcc estimula uma concorrência saudável entre todas as empresas que utilizam Contact Centers como instrumento de relacionamento com os seus clientes, antes, durante e pós venda.

Entre as muitas e interessantes conclusões podemos destacar:

1. A preocupação crescente, tanto a nível nacional como internacional, pela **qualidade** do serviço prestado pelos Contact Centers aos seus “clientes” – sejam eles consumidores ou cidadãos;
2. A percepção internacional da importância dos Contact Centers para a sociedade actual e o respectivo **valor acrescentado** que geram para as economias nacionais;
3. A noção, e consolidação dessa noção, que a própria indústria e o mercado, são os melhores reguladores – mais do que o a imposição legislativa, as empresas, através das associações, e o mercado têm capacidade de criar mecanismos de **auto-regulação** eliminando assim as más práticas;
4. O **triangulo virtuoso**, ou seja: para podermos cumprir com os nossos **clientes** e assim cumprir as expectativas do nosso **accionista**, há que investir na felicidade dos nossos **colaboradores** para que a qualidade do serviço prestado ao mercado seja uma consequência natural da preparação e motivação de quem realiza;
5. O potencial de oportunidade a nível global que esta actividade representa para as empresas Portuguesas, desde que identifiquem um **posicionamento** que lhes permita disponibilizar vantagens competitivas – muito para além do preço - reconhecidas pelo mercado internacional;
6. A exigência por parte do consumidor informado por **serviços cada vez mais inovadores**, quebrando barreiras geográficas, linguísticas, tecnológicas e regulamentares que lhes permita mais disponibilidade e conforto;
7. A necessidade de **aproximação dos serviços públicos** ao cidadão, através de interfaces multi-canal, de simples interacção – independentemente do nível de automação – que facilitem e resolvam os pedidos do cidadão.

Por fim há que realçar o surgimento de uma Associação de Profissionais do Sector de Customer Service que, em parceria com a apcc que é uma associação empresarial, contribuirá decisivamente para a melhoria das oportunidades e condições para os profissionais directamente relacionados com os CC.

Para mais informações contactar o Eng. Miguel Reynolds Brandão, 21 4416965 ou através do www.apcontactcenters.com, geral@apcontactcenters.com.

Prémios apcc

EM 2007, OS PRÉMIOS SÃO:

PRÉMIOS DE CRC'S



Nome do Prémio

Melhor CC do Sector das Telecomunicações

Descrição

Premiar o que se faz de melhor ao nível do sector das Telecomunicações

Âmbito

Empresas de Telecomunicações que participaram no Benchmarking

Premiados:

1º Vodafone

2º Optimus

3º TMN

Nome do Prémio

Melhor CRC do Sector da Banca

Descrição

Premiar o que se faz de melhor ao nível do sector da Banca

Âmbito

Bancos que participaram no Benchmarking

Premiados:

1º Barclays

2º BES Directo

3º Montepio

Nome do Prémio

Melhor CRC do Sector dos Seguros

Descrição

Premiar o que se faz de melhor ao nível do sector dos Seguros

Âmbito

Seguradoras que participaram no Benchmarking

Premiados:

1º Zurich

2º Mapfre

3º Açoreana

Nome do Prémio **Melhor CRC da Administração Pública**
Descrição Premiar o que se faz de melhor ao nível da Administração Pública
Âmbito Organizações governamentais que participaram no Benchmarking

Premiado:
1º IIESS

Nome do Prémio **Melhor Operação em Outsourcing**
Descrição Premiar a melhor operação que é realizada em regime de Outsourcing
Âmbito Operações de outsourcers que participaram no Benchmarking

Premiados:
1º *ex aequo* 3C (Santander) e PT Contact (Sapo)
3º Teleperformance (Vodafone)

PRÉMIOS DE TECNOLOGIAS

=====
Nome do Prémio Melhor Tecnologia de ACD - Automatic Call Distribution
Descrição Premiar a tecnologia de ACD com mais satisfação dos seus utilizadores
Âmbito Tecnologias de ACD que tiveram pelo menos 5 respostas

Premiado:
Alcatel

Nome do Prémio Melhor Tecnologia de CTI - Computer Telephony Integration
Descrição Premiar a tecnologia de CTI com mais satisfação dos seus utilizadores
Âmbito Tecnologias de CTI que tiveram pelo menos 5 respostas

Premiado:
Altitude Software

Nome do Prémio Melhor Tecnologia de IVR - Interactive Voice Response
Descrição Premiar a tecnologia de IVR com mais satisfação dos seus utilizadores
Âmbito Tecnologias de IVR que tiveram pelo menos 5 respostas

Premiado:
Altitude Software

Nome do Prémio Melhor Tecnologia de Marcador Automático de Chamadas (Dialer)
Descrição Premiar a tecnologia de Dialer com mais satisfação dos seus utilizadores
Âmbito Tecnologias de Dialer que tiveram pelo menos 5 respostas

Premiado:
Altitude Software

Nome do Prémio Melhor Tecnologia de CRM - Customer Relationship Management
Descrição Premiar a tecnologia de CRM com mais satisfação dos seus utilizadores
Âmbito Tecnologias de CRM que tiveram pelo menos 5 respostas

Premiado:

Oracle

Nome do Prémio Melhor Tecnologia de BD – Base de Dados
Descrição Premiar a tecnologia de BD com mais satisfação dos seus utilizadores
Âmbito Tecnologias de BD que tiveram pelo menos 5 respostas

Premiado:

Oracle

Nome do Prémio Melhor Tecnologia de Hardware de Rede
Descrição Premiar a tecnologia de hardware de rede com mais satisfação dos seus utilizadores
Âmbito Tecnologias de hardware de rede que tiveram pelo menos 5 respostas

Premiado:

Cisco Systems

Nome do Prémio Melhor Tecnologia de Gravação Digital
Descrição Premiar a tecnologia de gravação com mais satisfação dos seus utilizadores
Âmbito Tecnologias de gravação que tiveram pelo menos 5 respostas

Premiado:

Nice Systems