

CONTACT CENTERS PORTUGAL 2005

Relatório para os Patrocinadores

INTRODUÇÃO

A Conferência Contact Centers Portugal 2005 decorreu no Centro Cultural de Belém, nos dias 26 e 27 de Outubro de 2005, com 273 inscritos, sendo que destes, 224 compareceram no evento, o que significa uma taxa de presenças de 82%.

Este relatório tem como objectivo apresentar aos patrocinadores do Contact Centers Portugal 2005 os principais resultados desta Conferência.

Este relatório é confidencial e apenas deverá ser utilizado pelo destinatário, salvo autorização por escrito da IDC.

Todos os direitos reservados. A informação contida neste relatório não pode ser reproduzida, no todo ou em parte, qualquer que seja o método utilizado, salvo autorização expressa por escrito da IDC.

PERFIL DOS PARTICIPANTES

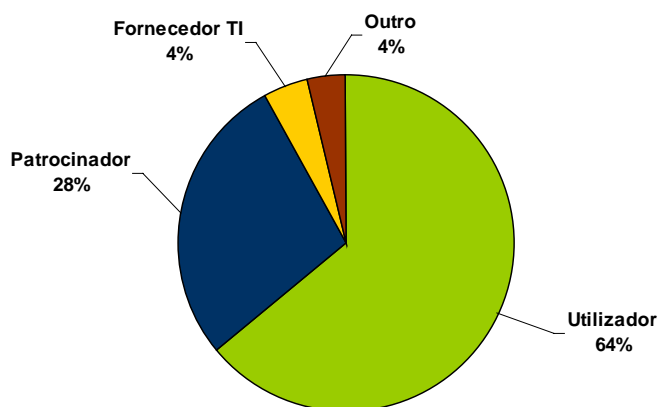
Tal como mencionado na introdução, o Contact Centers Portugal 2005 contou com 273 inscritos, sendo que destes, 224 compareceram no evento, numa taxa de presenças de 82%.

TIPO DE ORGANIZAÇÃO

Quanto à distribuição por tipo de organização, das 224 presenças, 64% pertencem a organizações utilizadoras finais de TI.

FIGURA 1

Distribuição dos participantes por tipo de organização



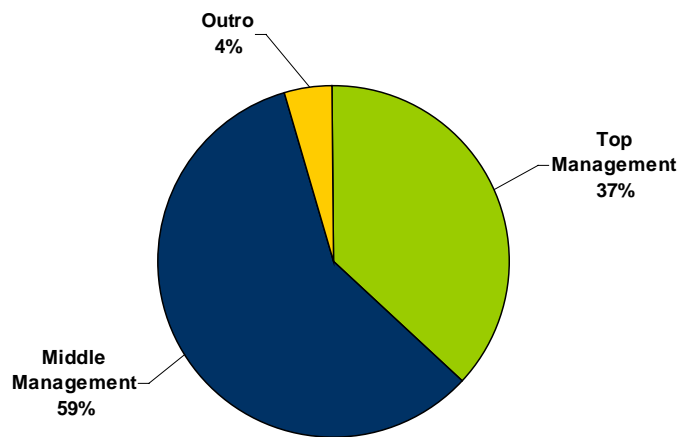
Fonte: Contact Centers Portugal 2005

NÍVEL HIERÁRQUICO

Em relação ao nível hierárquico, cabe aqui referir que a IDC classificou os participantes utilizando três níveis: *Top Management* (Administradores, Presidentes, Vice-Presidentes e Directores), *Middle Management* (Subdirectores, Adjuntos, Gestores de projecto ou produto e Consultores) e Outros (Técnicos, Jornalistas, Estudantes, ...).

FIGURA 2

Distribuição dos participantes por nível hierárquico



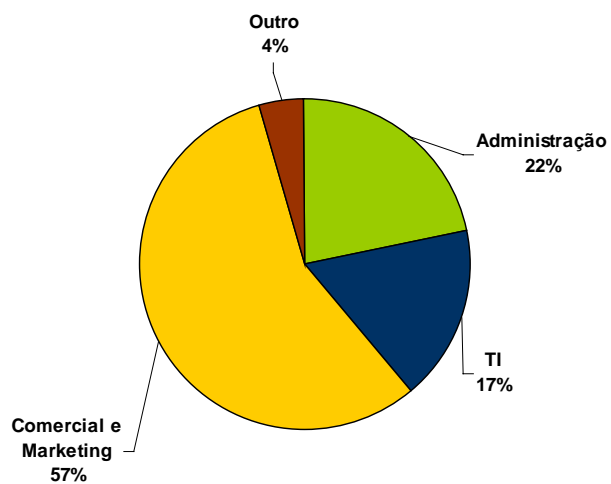
Fonte: Contact Centers Portugal 2005

ÁREA DE ACTUAÇÃO

O perfil dos participantes quanto à área de actuação pode ser vista na figura abaixo.

FIGURA 3

Distribuição dos participantes por área de actuação



Fonte: Contact Centers Portugal 2005

AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES

Com o objectivo de analisar a qualidade geral do Contact Centers Portugal 2005 e as respectivas apresentações, na recepção do evento foi entregue uma ficha de avaliação a todos os presentes, a qual continha um questionário organizado em duas partes distintas:

- Avaliação dos aspectos gerais;
- Avaliação das apresentações.

NOTA METODOLÓGICA

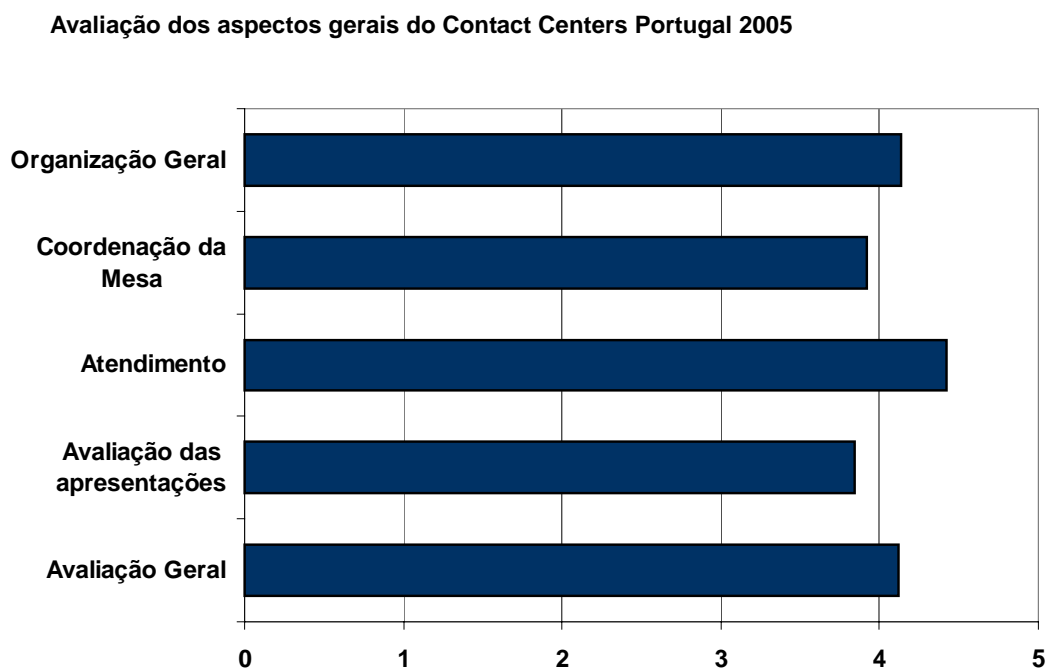
Os resultados da avaliação das apresentações e aspectos gerais do evento tiveram como base a análise de um questionário distribuído, com excepção da equipa da IDC e Oradores, a todos os presentes no Contact Centers Portugal 2005.

O questionário foi respondido por 65 pessoas, ou seja, 35% de todos os presentes.

ASPECTOS GERAIS

Quanto aos aspectos gerais do evento, foram analisados cinco aspectos: Avaliação Geral, Avaliação das apresentações, Atendimento, Coordenação da Mesa e a Organização Geral do evento.

FIGURA 4



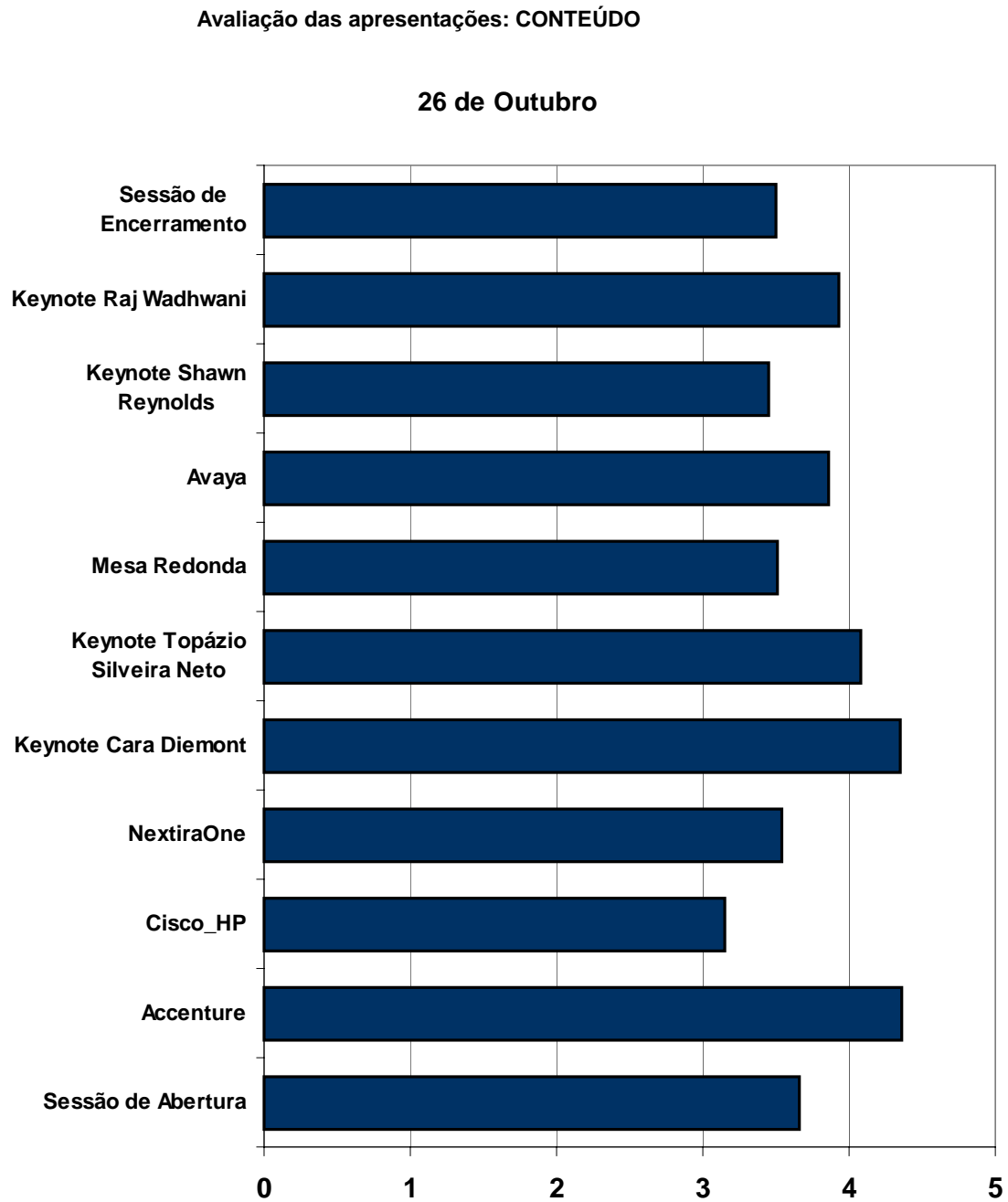
Fonte: Contact Centers Portugal 2005

Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

APRESENTAÇÕES

Quanto às apresentações, foram analisados três aspectos específicos: Conteúdo, Orador e Relevância do tema.

FIGURA 5.1



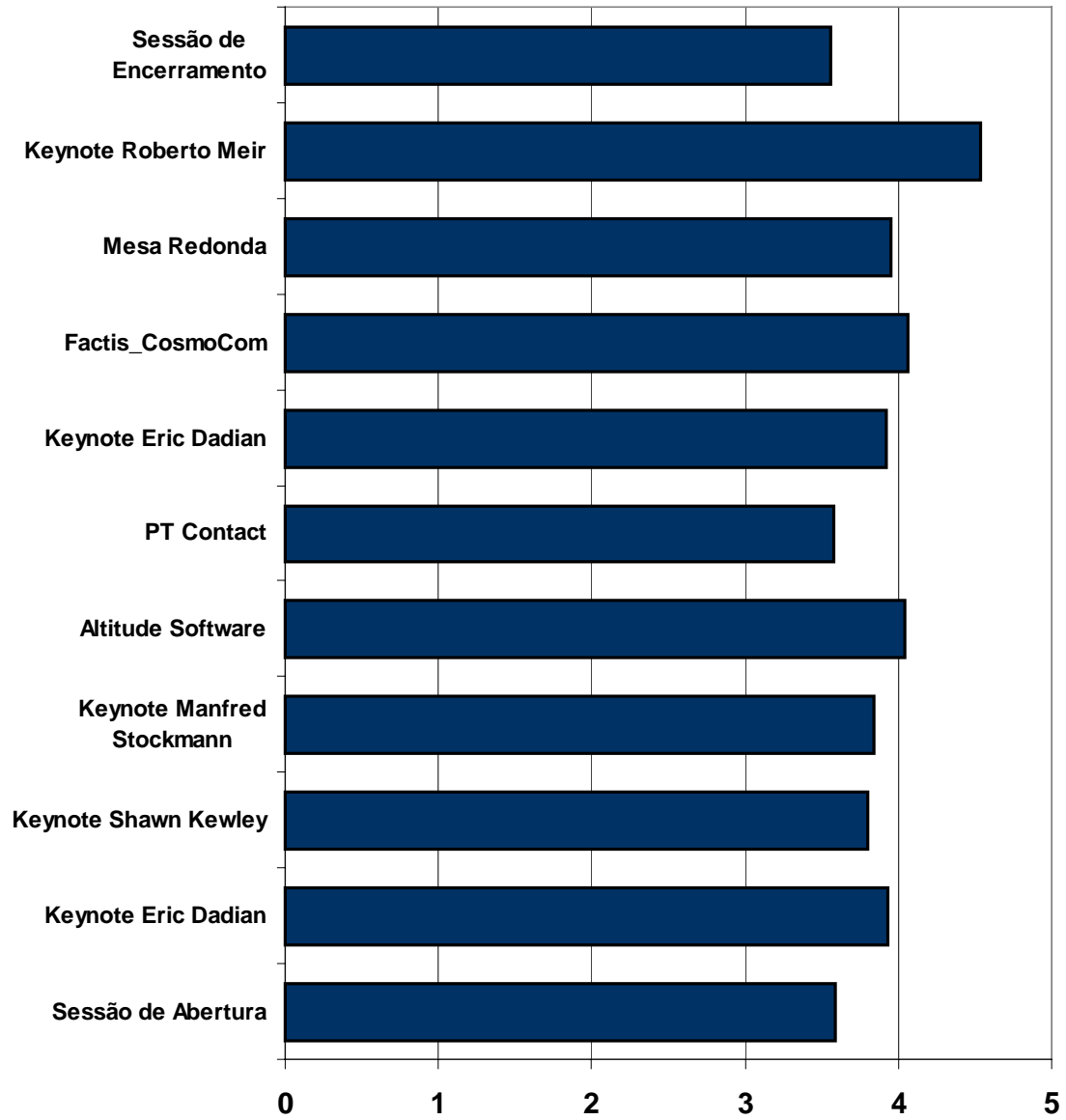
Fonte: Contact Centers Portugal 2005

Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

FIGURA 5.2

Avaliação das apresentações: CONTEÚDO

27 de Outubro



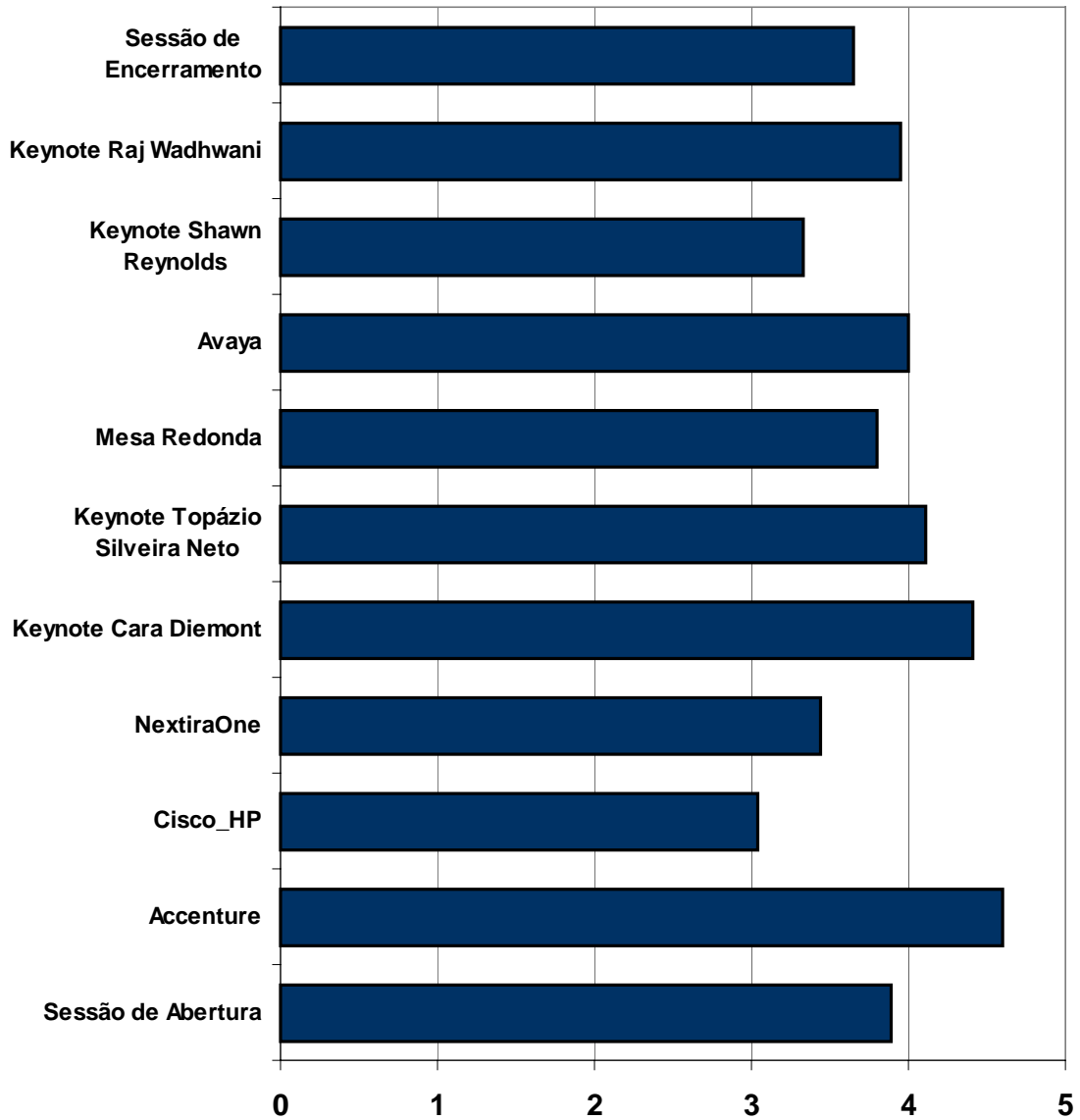
Fonte: Contact Centers Portugal 2005

Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

FIGURA 6.1

Avaliação das apresentações: ORADOR

26 de Outubro



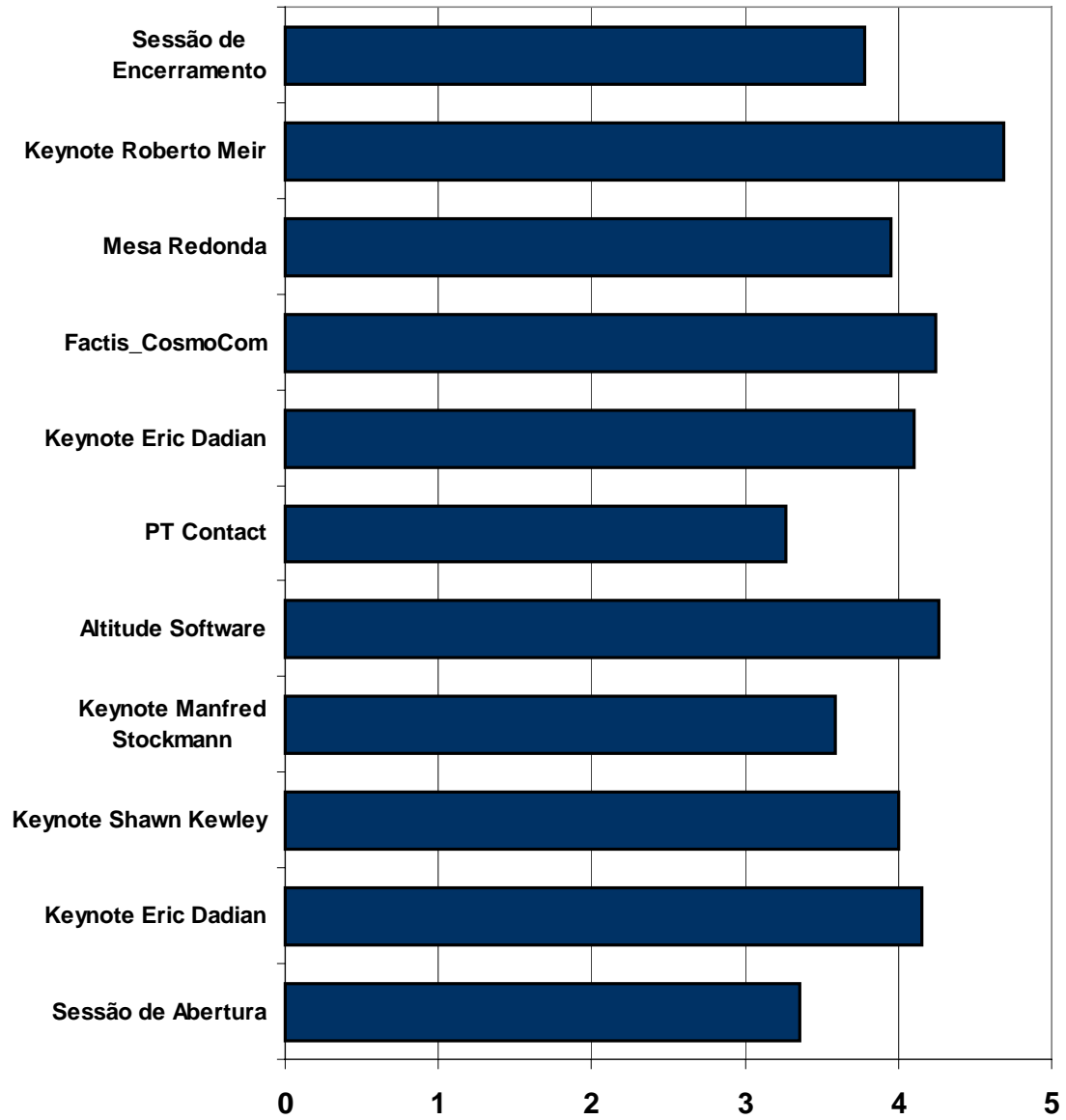
Fonte: Contact Centers Portugal 2005

Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

FIGURA 6.2

Avaliação das apresentações: ORADOR

27 de Outubro



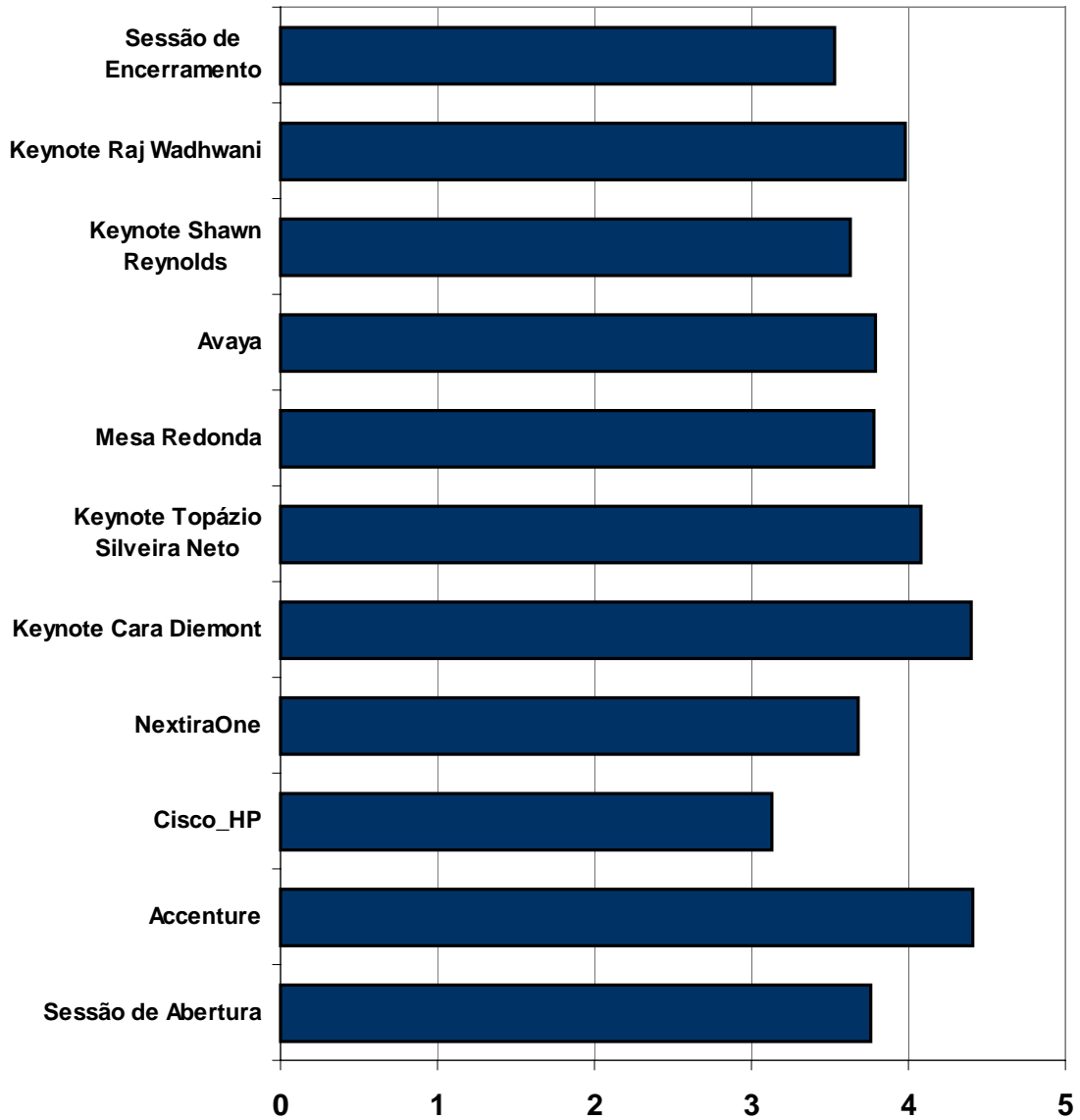
Fonte: Contact Centers Portugal 2005

Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

FIGURA 7.1

Avaliação das apresentações: RELEVÂNCIA

26 de Outubro



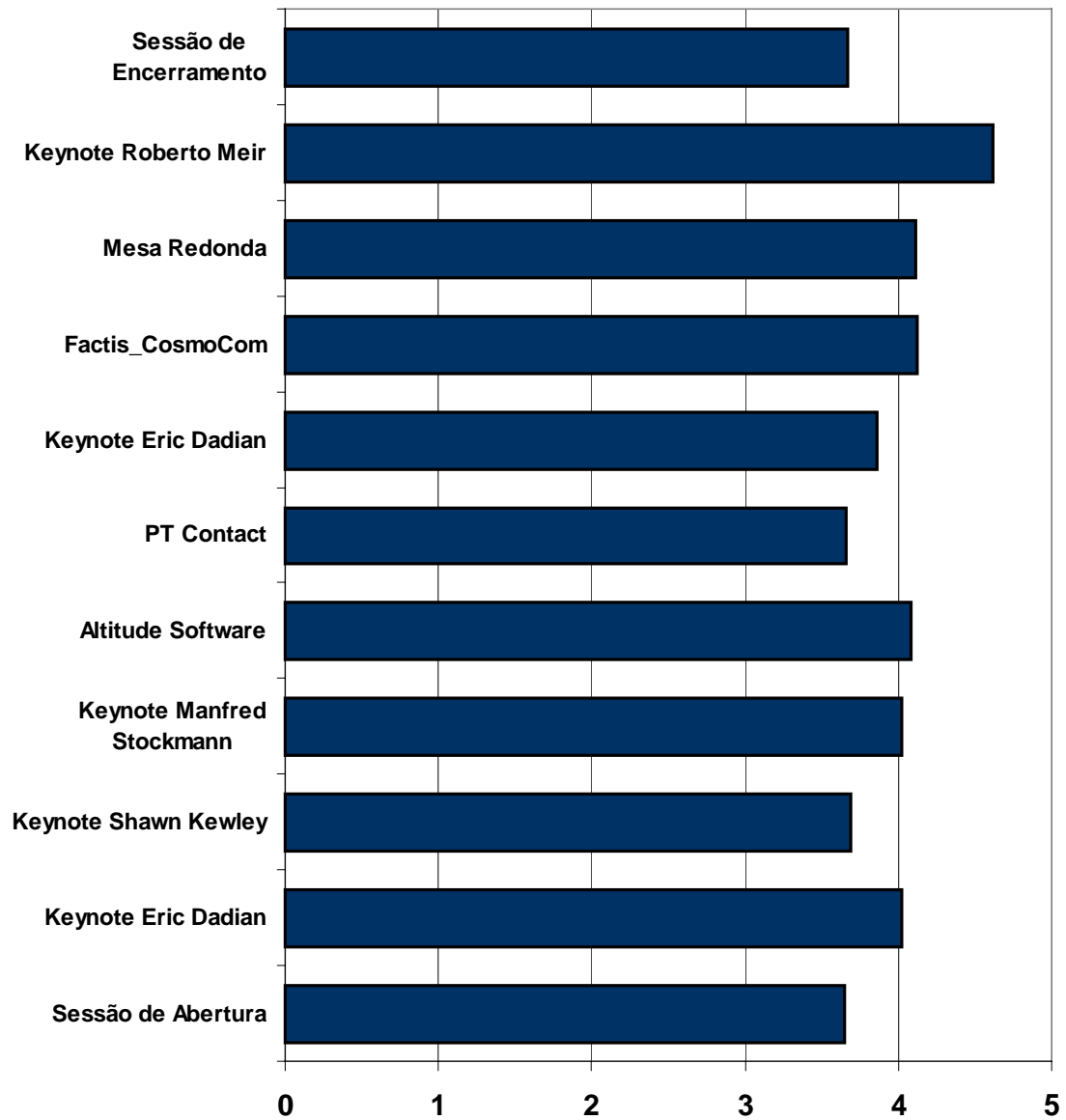
Fonte: Contact Centers Portugal 2005

Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

FIGURA 7.2

Avaliação das apresentações: RELEVÂNCIA

27 Outubro



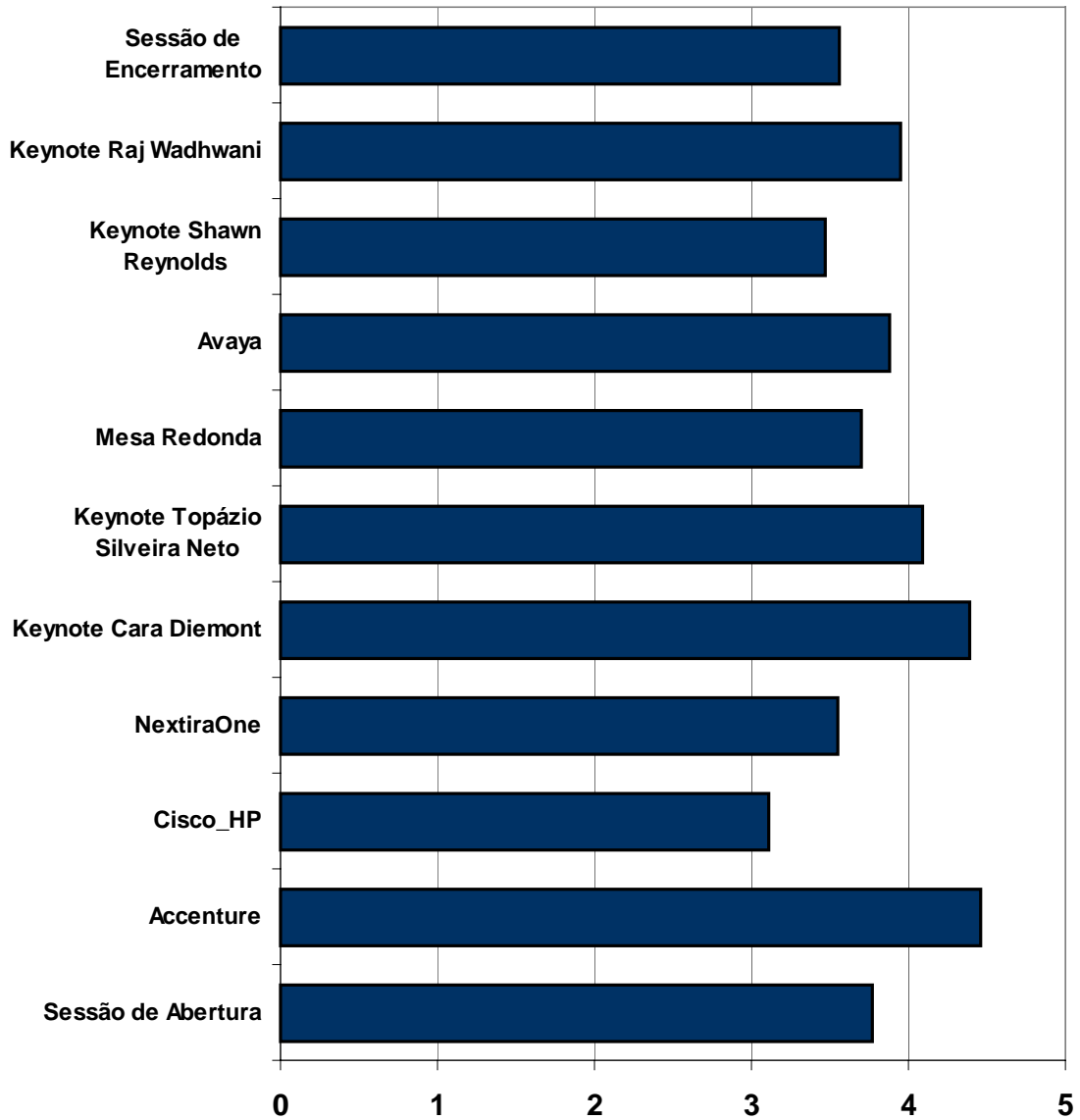
Fonte: Contact Centers Portugal 2005

Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

FIGURA 8.1

Avaliação das apresentações: MÉDIA

26 de Outubro



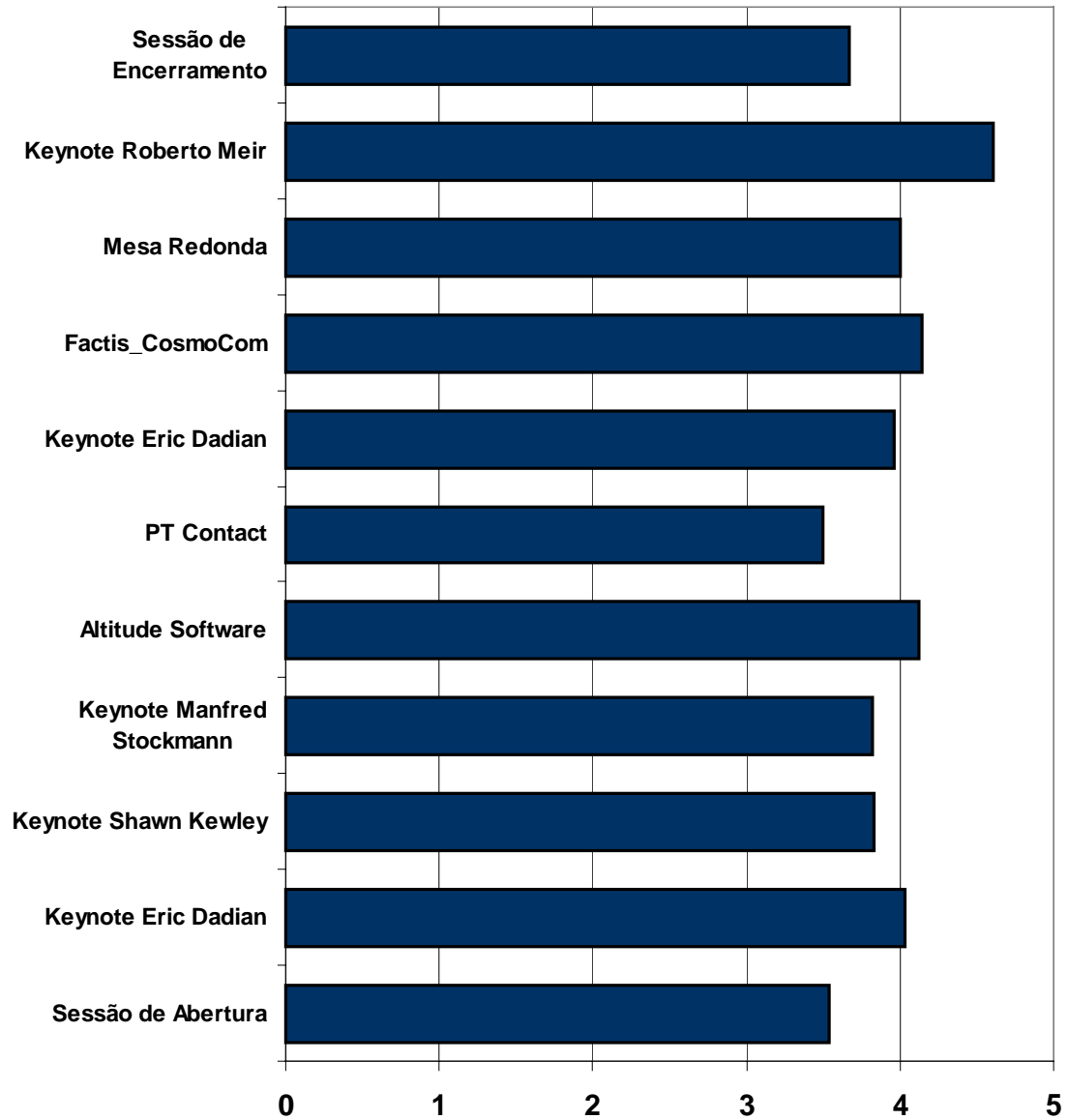
Fonte: Contact Centers Portugal 2005

Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom

FIGURA 8.2

Avaliação das apresentações: MÉDIA

27 Outubro



Fonte: Contact Centers Portugal 2005

Escala: 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 Muito Bom