



“O Impacto da Pandemia no Atendimento a Clientes nos Contact Centers da Banca e Seguros” é o tema do **quarto webinar** da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), que se vai realizar no próximo dia 18 de junho, às 15 horas.

Esta iniciativa, que contará com o apoio da **Altitude Software**, terá como oradores Patrícia Quintino, Operations Manager da AXA Partners, Lídia Sá, Diretora de Banca Direta do Crédito Agrícola, Ana Pacheco, Service Manager do Montepio, Sérgio Catarino, Diretor do Departamento de Contact Center do Banco Santander e João Luís Marques, Head of Operations da Tranquilidade.

O acolhimento do Webinar será assegurado por Ana Gonçalves, Secretária-Geral da APCC e Miguel Noronha, Executive Vice-President Portugal da Altitude Software e a moderação ficará a cargo de Ana Gonçalves (APCC) e Jorge Pires, ex-Assessor da Direção da APCC.

Estes Oradores, que representam operações de Contact Center de assinalável sucesso em cada um dos dois subsectores e que constituem uma mais-valia para o conhecimento das realidades vividas no atendimento a Clientes na Banca e nas Seguradoras nacionais, irão partilhar neste webinar a sua visão sobre o futuro da sua atividade. A participação é gratuita - [Inscreva-se já](#).



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 Konecta Portugal, Pedro Miranda, Diretor Geral da SIBS Processos e António Bico, CEO da Zurich Portugal, oradores que participaram, no dia 2 de junho, no **terceiro webinar** da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) que contou com o apoio da **GoContact** sobre os “Procedimentos dos Contact Centers nesta fase de contingência: Que impacto nas relações entre empresas e clientes”.

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. Veja [aqui](#) o vídeo do 3º webinar da APCC.



O nível de segurança da informação existente atualmente nos Contact Centers em teletrabalho é idêntico ao que se verificava antes da declaração do estado de emergência, na sequência da pandemia do novo Coronavírus (COVID-19). Esta é a convicção de uma esmagadora maioria (78%) revelada, no dia 19 de maio, numa consulta online feita durante o **segundo webinar** da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), subordinado ao tema “Teletrabalho nos Contact Centers: Desafios para a Supervisão e Gestão das Operações”. Esta iniciativa, que contou com o apoio da **Collab**, teve como oradores Porfírio Rebelo, Business Unit Director da Majorel, Susana Cipriano, Head of Contact Center do Millennium BCP, Hugo Pinto, Director of Customer Operations da Vodafone Portugal e Cândido Ferreira, Senior Manager e Head of Service Centers & BPO Unit da ManpowerGroup Solutions. Veja [aqui](#) o vídeo do 2º webinar da APCC.



Venha conhecer os vencedores dos Prémios Fortius, para a categoria de Assistentes, Supervisores e de Responsáveis de Contact Centers, no dia 25 de junho.

Esteja atento ao [site](#), brevemente será desvendado o local do evento e a forma de participar.

ASSOCIADOS

A APCC (Associação Portuguesa de Contact Centers) instituiu-se em Portugal como uma Associação Empresarial constituída por 92 Empresas, que representam 12 dos mais relevantes setores da economia nacional, com a missão de desenvolver, de forma sustentada, o mercado de “Contact Centers” em Portugal.

saber mais

“
Para desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.
”

TORNE-SE ASSOCIADO

CALENDÁRIO FISCAL

Para que possa de uma forma clara ter acesso a toda a informação sobre o calendário fiscal do mês de junho de 2020, a APCC disponibiliza-o através do link abaixo. Todos os meses terá acesso ao mesmo a partir da mesma metodologia, bastando para isso que subscreva a nossa Newsletter.

saber mais

BREXIT: NOVA PAUTA ADUANEIRA DO REINO UNIDO

PROGRAMA DE ESTABILIZAÇÃO ECONÓMICA E FINANCEIRA

PROPOSTAS PARA O ORÇAMENTO RECTIFICATIVO 2020

GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA O COMÉRCIO E SERVIÇOS

MEDIDAS EXCEPCIONAIS MOTIVADAS PELO COVID-19