

# *APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers*

*Para desenvolver sustentadamente  
o mercado de “call e contact centers”  
em Portugal*

## ***RH em Contact Centers: Perfis, Funções e Formação Base***

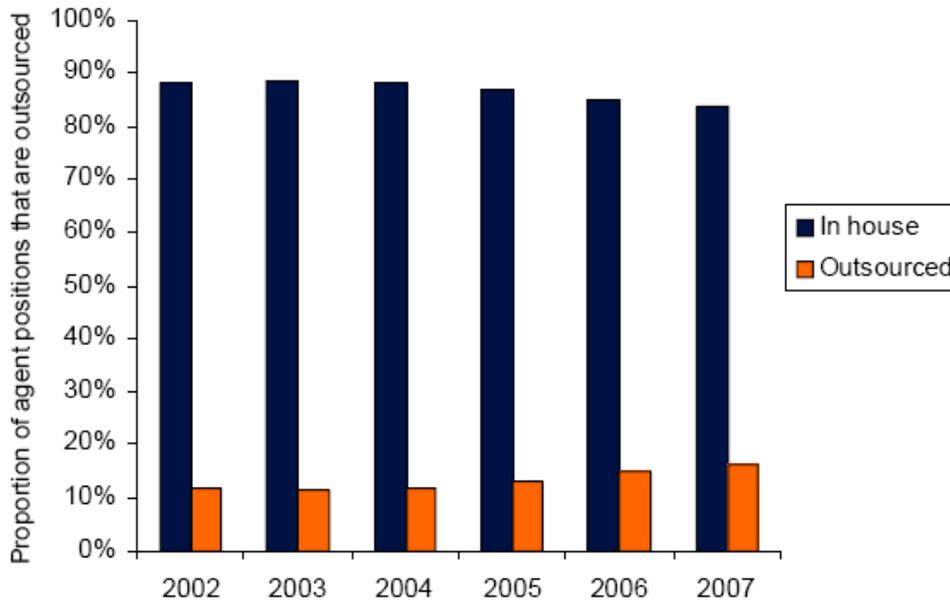
*João Cardoso, Presidente da APCC*

*CALLTM, 2/10/2006*

[www.apcontactcenters.com](http://www.apcontactcenters.com)

- 1. Contact Centers na Europa e em Portugal**
- 2. Apresentação da APCC**
- 3. Formação Base em Contact Centers**
- 4. Funções**

**Figure 1: In-house and outsourced agent positions in EMEA, 2002 - 2007**



Source: Datamonitor

DATAMONITOR

- 29,000 CC's em 2003
- 1,500,000 PA's
- Número médio de PA's por CC: 51,7
- CAGR: 7%
- Emprega cerca de 1% da população activa

# Dimensão e Crescimento

## Portugal

- 1,3% do mercado Europeu
- Mais de €1,3B de valor acrescentado – quase 1% do PIB português

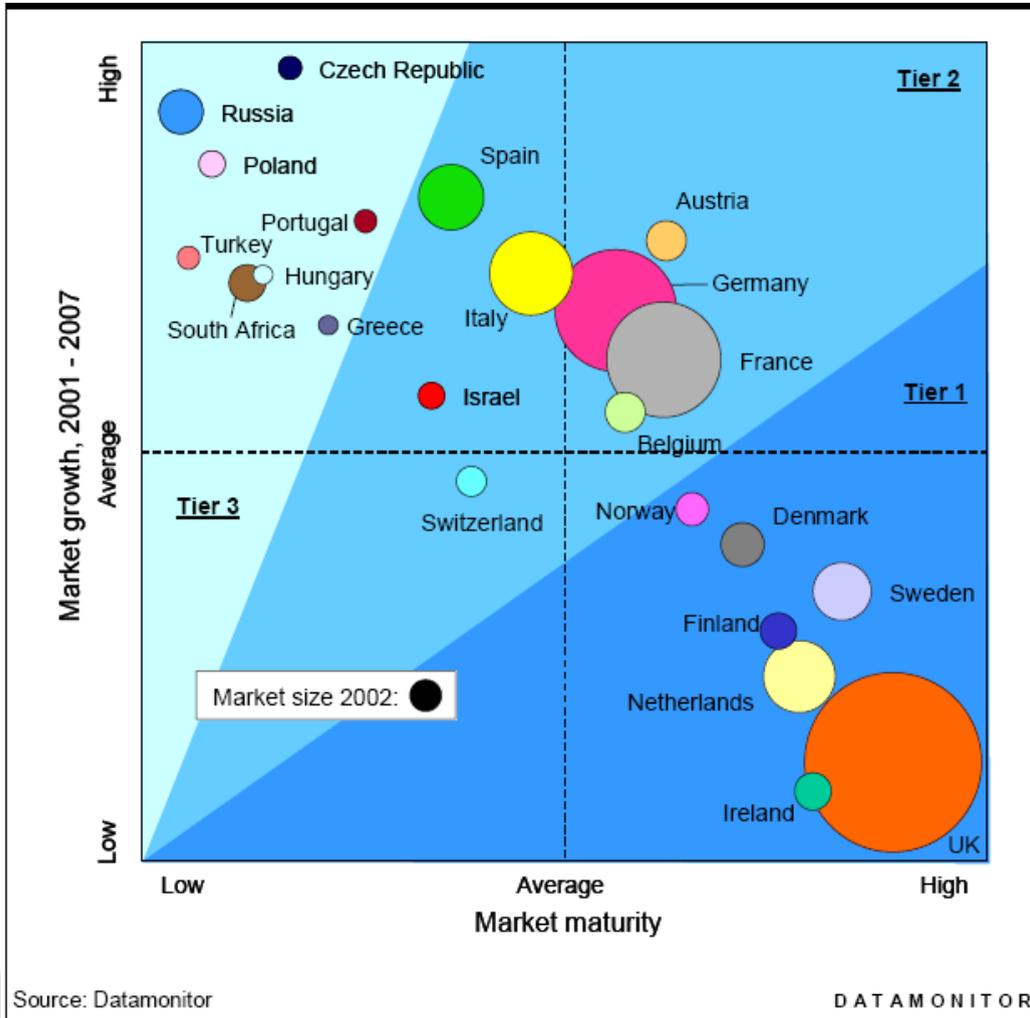
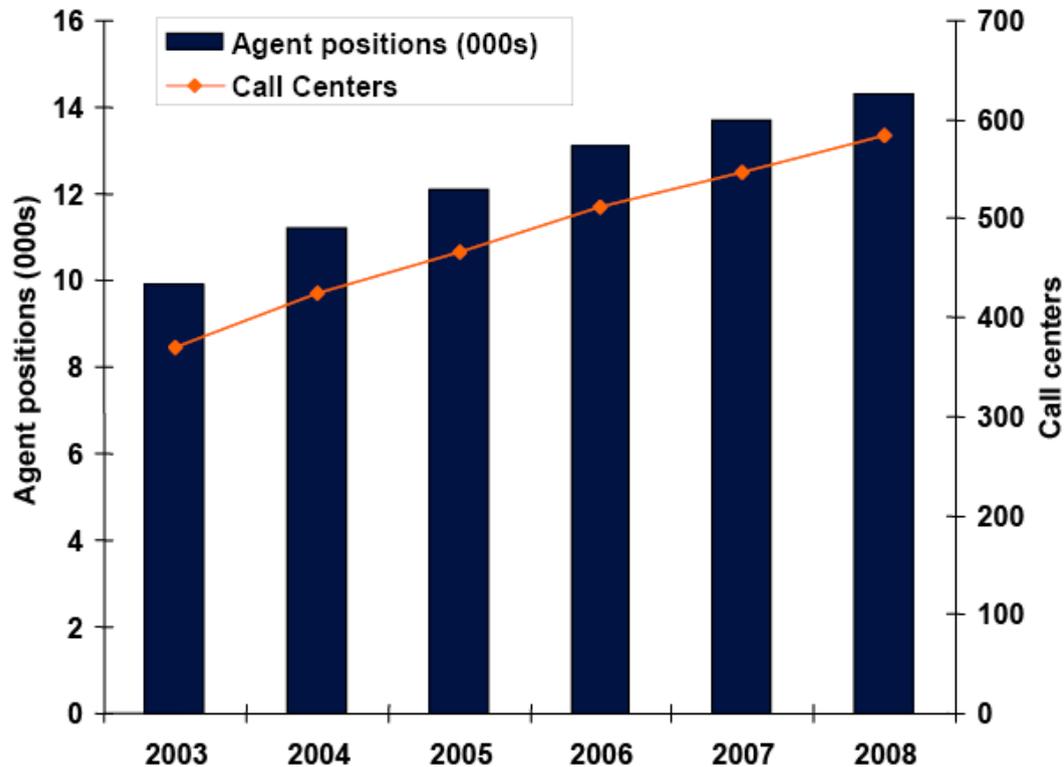


Figure 60: Call centers and agent positions in Portugal, 2003 - 2008



Source: Datamonitor

DATAMONITOR

- Cerca de 450 Contact Centers
- CAGR de 8% até 2008

Fonte: Datamonitor, 2003

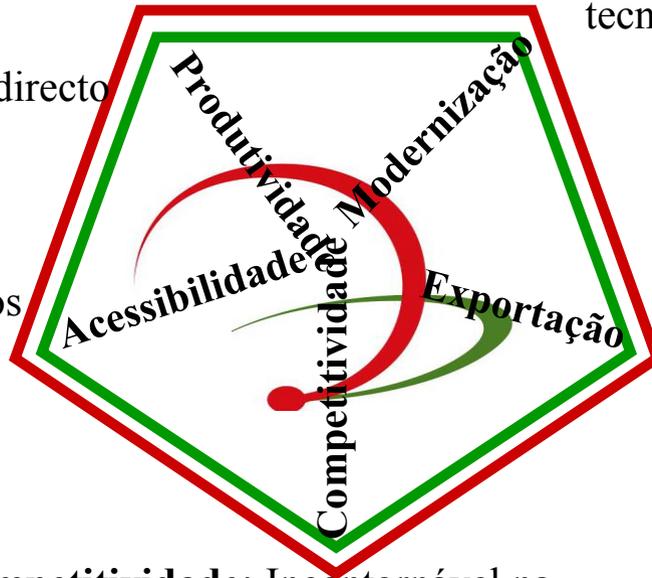
## **Produtividade:**

228M de horas de trabalho  
poupadas por ano.  
Representam mais de  
€930M – um  
contributo indirecto  
para o PIB.

## **Inovação e Modernização:**

Learning Centers e acesso a  
tecnologia.

**Acessibilidade:** A serviços  
públicos e privados.



Elevado potencial para  
**exportação:**

O Offshore/Nearshore são  
mercados florescentes  
que representam uma  
grande oportunidade  
para Portugal.

**Competitividade:** Incontornável na  
liberalização das utilities

# Análise SWOT

## S

- ➔ Crescimento
- ➔ Presença muito forte na economia
- ➔ Presença em todos os sectores de actividade
- ➔ Necessidade real em todos os sectores de actividade

## W

- ➔ Baixo reconhecimento social
- ➔ Rotatividade elevada

## O

- ➔ Aprendizagem com as best practices a nível internacional
- ➔ Divulgação do sector
- ➔ Offshore
- ➔ Promoção do País como destino offshore
- ➔ Optimização (tecnologia, processos)

## T

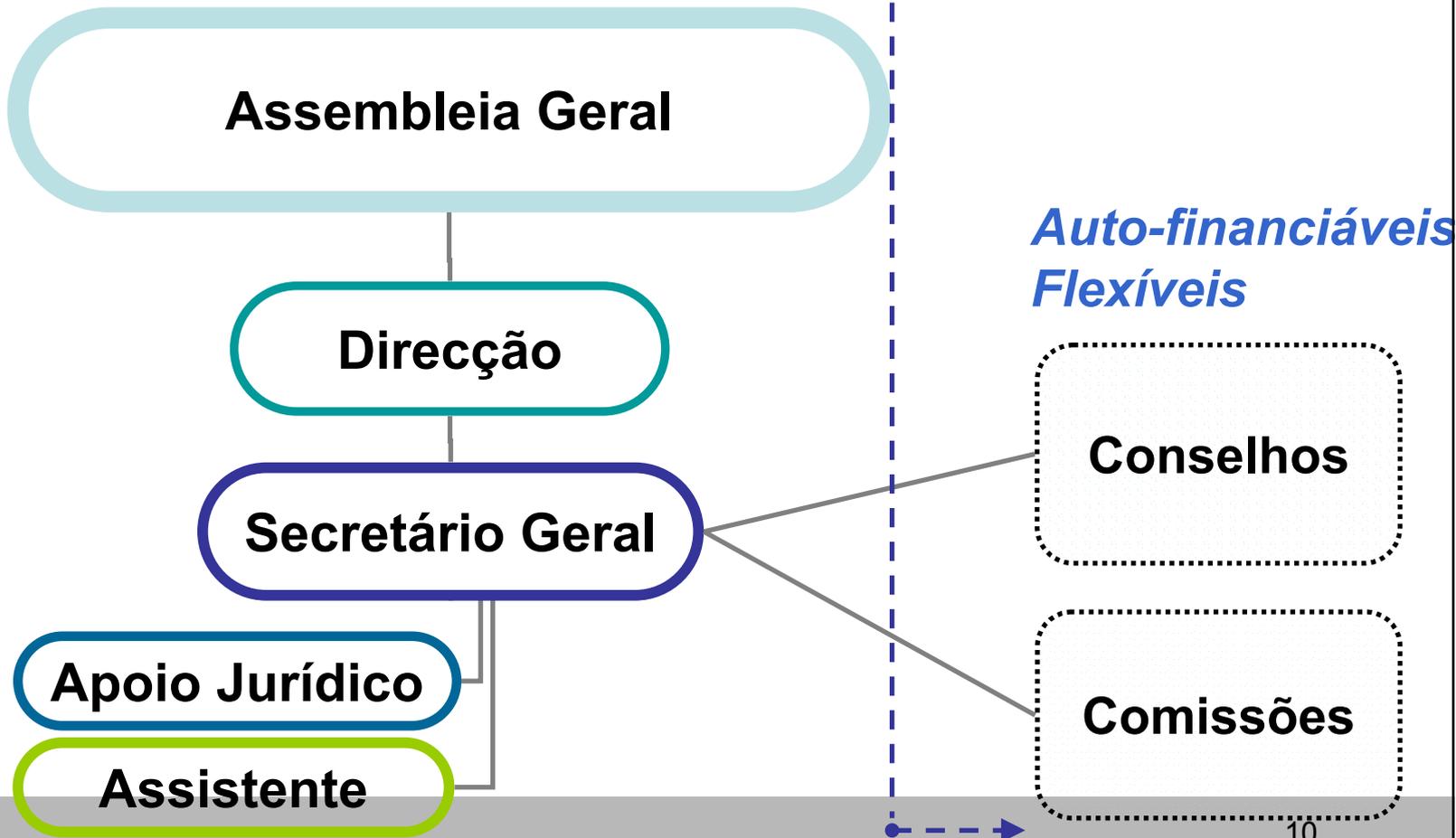
- ➔ Falta de auto-regulação

1. *Contact Centers na Europa e em Portugal*
2. **Apresentação da APCC**
3. **Formação Base em Contact Centers**
4. **Funções**

- ➔ Fórum de reflexão
  - ➔ Grupos de trabalho sobre temas específicos
  - ➔ Eventos
  - ➔ Melhor conhecimento sobre a indústria noutros países
- ➔ Representar a indústria em Portugal
  - ➔ Promoção e divulgação
  - ➔ Valorização social da actividade
  - ➔ Interlocutor perante o Estado e outras entidades
- ➔ Auto-regulação
  - ➔ Watch-dog para o desenvolvimento sustentado do sector

# Organização

## Organização



# Representatividade em toda a cadeia de valor

<b>COFIDIS</b>	<b>3C</b>	<b>PT CONTACT</b>	<b>CEMI</b>
<b>ALTITUDE SOFTWARE</b>	<b>GRUPÊS</b>	<b>EUROP ASSISTENCE</b>	<b>SONAECOM</b>
<b>SGS</b>	<b>EDP</b>	<b>BESDIRECTO</b>	<b>PRODIRECTO</b>
<b>GMTEL</b>	<b>PROCONTACTO</b>	<b>TELEPERFORMANCE</b>	<b>INTERACTIVA</b>
<b>PROSEGUR</b>	<b>CREDITO AGRICOLA</b>	<b>ADVANCE CARE</b>	<b>MONTEPIO</b>
<b>UNICRE</b>	<b>ACCENTURE</b>	<b>ES CONTACT</b>	<b>ISLA</b>
<b>CTT</b>	<b>BPI</b>	<b>CAPITAL CONTACT</b>	<b>KONECTA</b>



**Proveitos: €112K**  
**Resultado: €2K**

**Data:** 26-27 de Outubro 2005

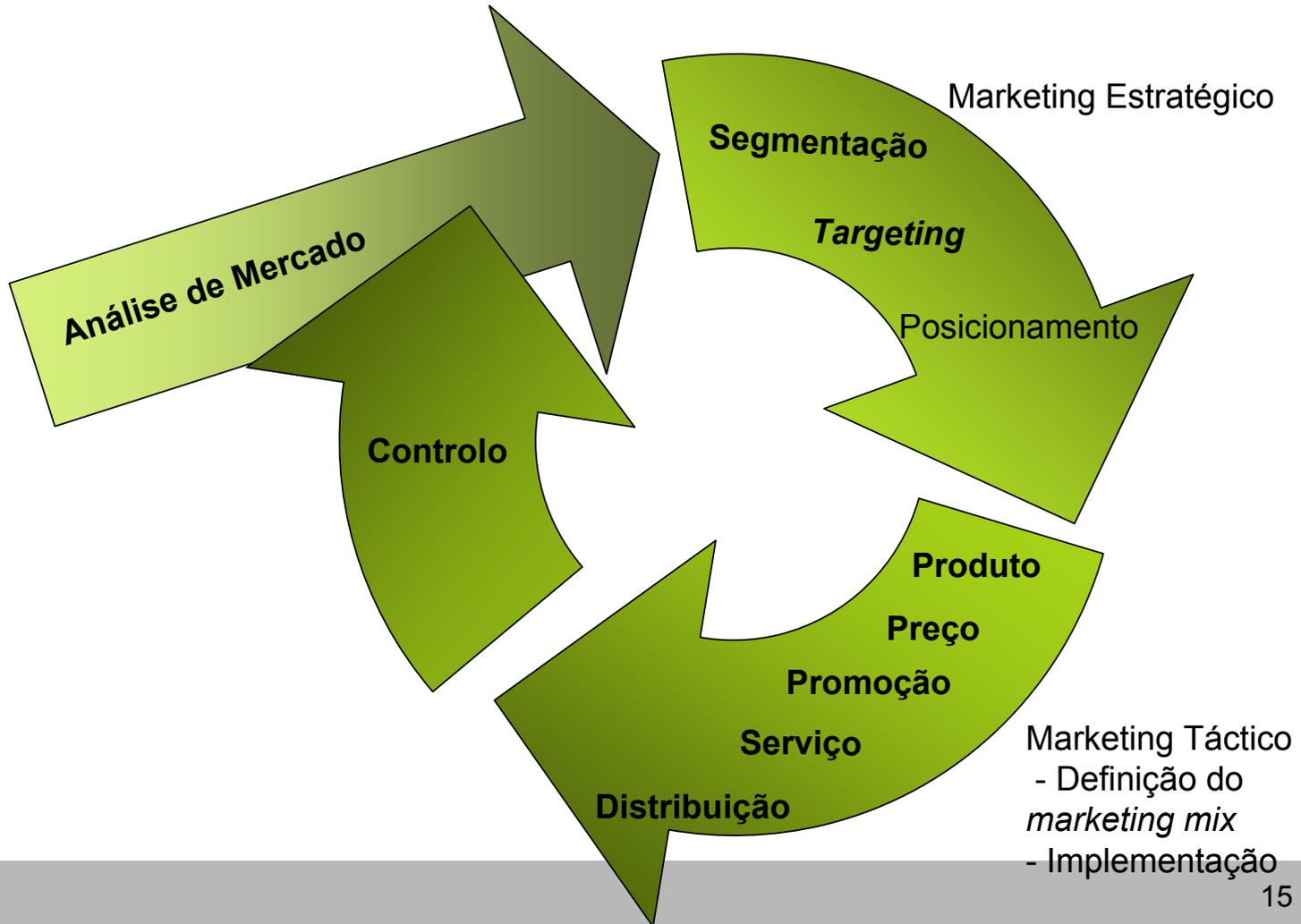
**Objectivo:** Pensar os Contact Centers em Portugal numa óptica estratégica

**Participantes:** Dezenas de oradores especialistas do sector e 224 conferencistas

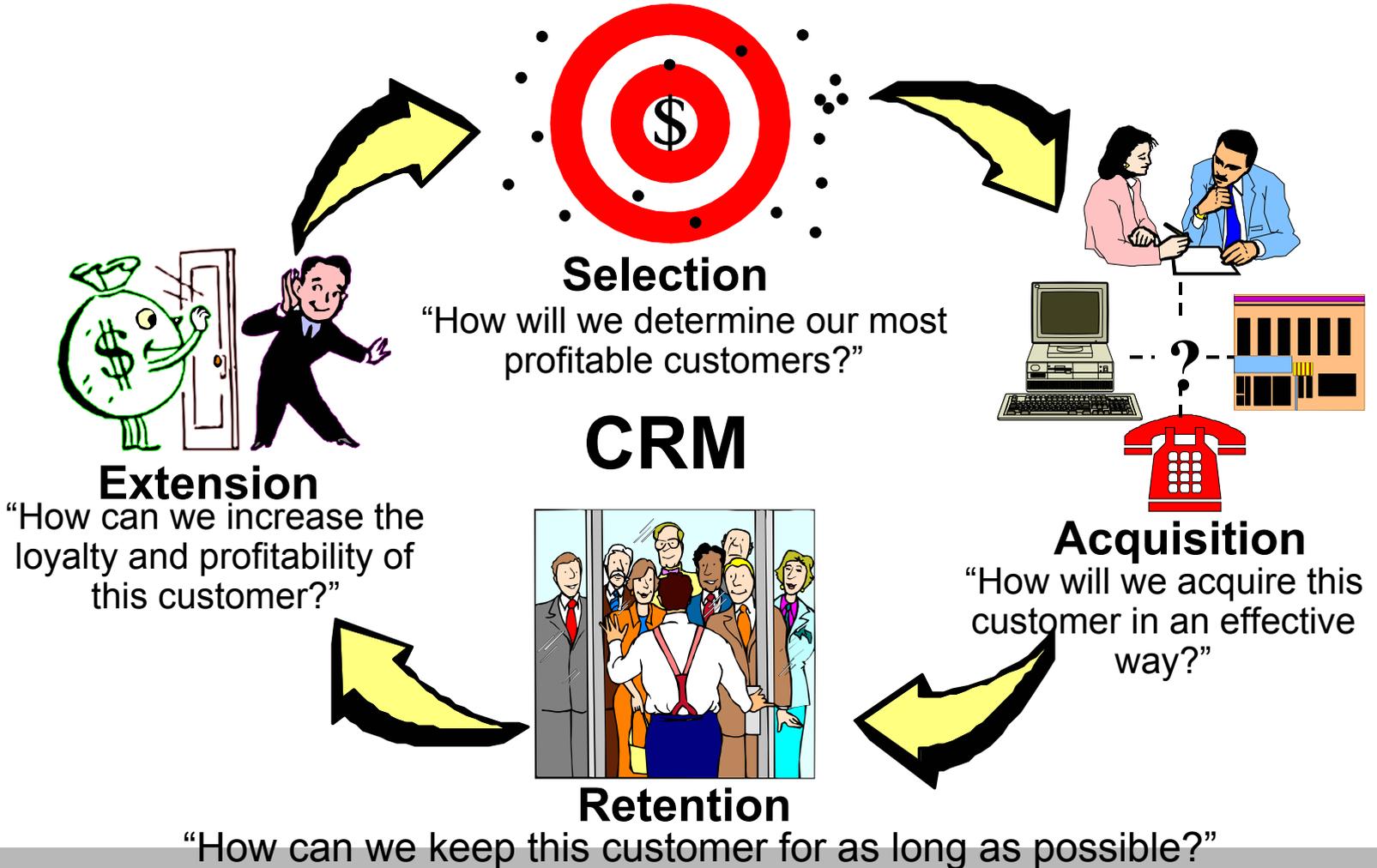


1. *Contact Centers na Europa e em Portugal*
2. *Apresentação da APCC*
3. **Formação Base em Contact Centers**
4. **Funções**

# O Ciclo de Gestão do Marketing

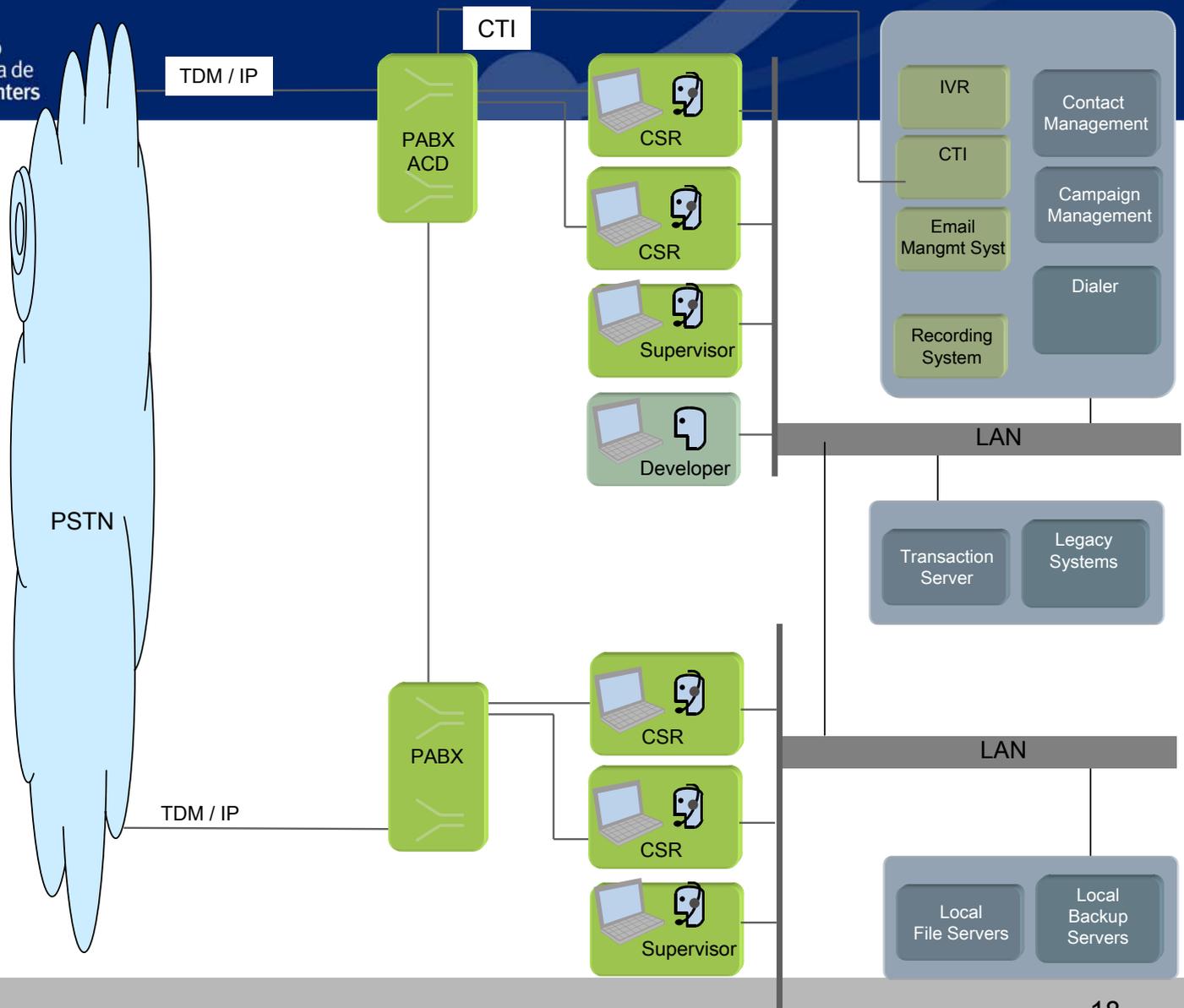


# Marketing Relacional





	Fornecedores de dados	Análise de Rendibilidade de Clientes	Business Intelligence	Gestão de Ciclo de Vida do Produto	Gestão de Campanhas	Contact Center	E-Service	Gestão de Oportunidades	Sales Force Automation	Geração de Propostas	Qualificação de Leads	Partner Relationship Management
<b>Análise de mercado</b>												
<b>Segmentação</b>												
<b>Targeting</b>												
<b>Posicionamento</b>												
<b>Produto</b>												
<b>Preço</b>												
<b>Promoção</b>												
<b>Serviço</b>												
<b>Distribuição</b>												
<b>Controlo</b>												
<b>Seleccção</b>												
<b>Aquisição</b>												
<b>Retenção</b>												
<b>Extensão</b>												



# Development of the COPC-2000<sup>®</sup> Standard

## *Team Members Included:*

Microsoft

Compaq

Dell

Novell

Intel

American

Express

L.L. Bean

Motorola

Leading-edge thinkers dissatisfied  
with Customer Contact Center  
performance

Individuals with extensive operations  
and performance improvement  
experience

Quality Improvement

Service Improvement

Lower Costs

Higher Revenue

Increased Customer Satisfaction

Increased Profitability

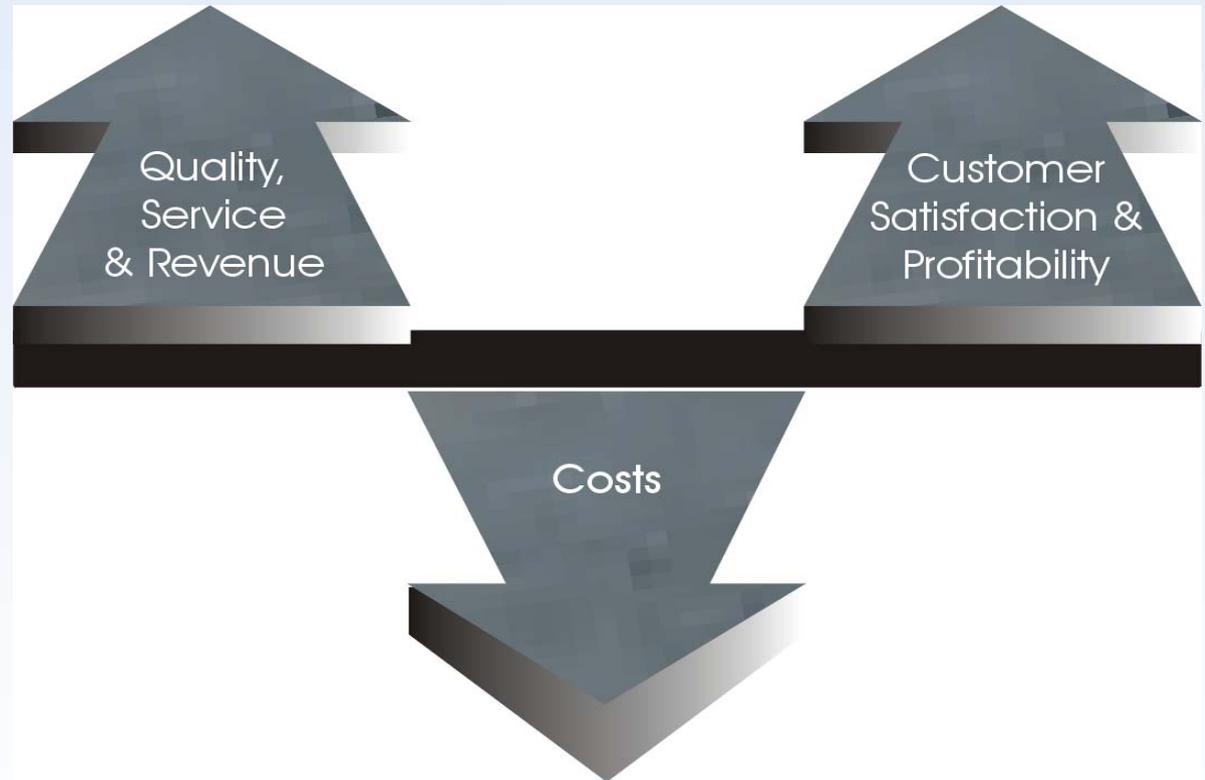
COPC<sup>®</sup> | the New Reality

COPC<sup>®</sup>

# COPC - The Objectives

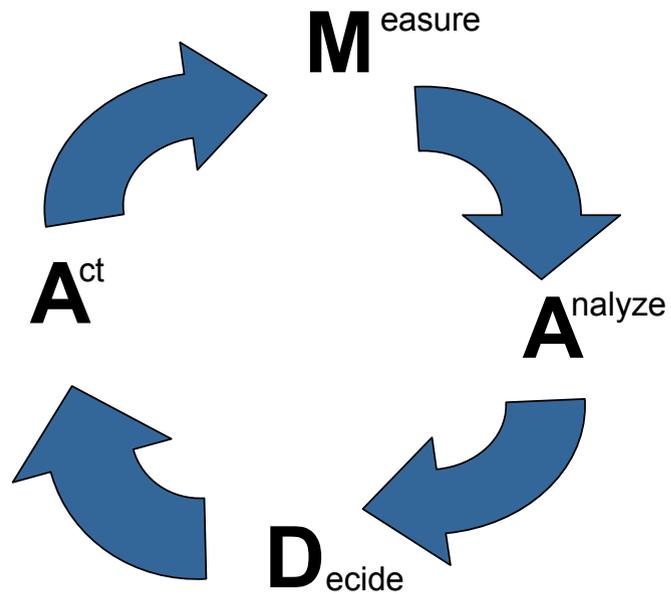
A management system focused on these 3 results areas.

COPC paradigm is all 3 results areas can be improved *at the same time*.



KCRP	Description	Required Internal Metrics
<i>Processing inbound end-user calls</i>	Answering end-user pre-sale and post-sale inquiries and processing end-user orders received by phone.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>On Time</b>- Must track either Service Level (i.e., percent of calls answered within target time period) or Average Speed of Answer (ASA).</li> <li>2. <b>Abandonment Rate</b></li> <li>3. <b>Accuracy</b> (e.g., defect rate of calls monitored)</li> <li>4. <b>Call Quality</b> (e.g., overall call monitoring score)</li> <li>5. <b>Volume</b> (e.g., number of calls received per period)</li> <li>6. <b>Efficiency</b>- Must track CSR Utilization, Average Handle Time, and a third efficiency metric.</li> </ol>
<i>Processing web chat contacts</i>	Processing or hosting web chat lines (e.g., technical support, on-line Q&A).	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. <b>On Time</b>- Must track either Service Level (i.e., percent of chat sessions answered within target time period) or Average Speed of Answer (ASA).</li> <li>8. <b>Abandonment Rate</b></li> <li>9. <b>Accuracy</b> (e.g., error rate of contacts monitored)</li> <li>10. <b>Chat Quality</b> (e.g., overall chat monitoring score)</li> <li>11. <b>Volume</b> (e.g., number of chat sessions opened per period)</li> <li>12. <b>Efficiency</b>- Must track CSR Utilization, Average Handle Time, and a third efficiency metric.</li> </ol>
<i>Processing inbound non-electronic transactions</i>	Processing faxes, mail, and other non-electronic transactions.	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. <b>On Time</b> (e.g., On Time fax order entry)</li> <li>14. <b>Backlog</b> (e.g., average cycles late of transactions not processed on time)</li> <li>15. <b>Accuracy</b> (e.g., order entry defect rate)</li> <li>16. <b>Volume</b> (e.g., number of faxes received per period)</li> <li>17. <b>Efficiency</b> (e.g., average processing time per transaction, transactions processed per hour, cost per transaction)</li> </ol>

# 6 Sigma



1. *Contact Centers na Europa e em Portugal*
2. *Apresentação da APCC*
3. *Formação Base em Contact Centers*
4. **Funções**

**apcc**  
associação  
portuguesa de  
contact centers

Quem Somos? Porque existimos? Como operamos? Destaques Benefícios Estatutos Contactos

## Quem Somos?

A associação portuguesa de *contact centers* é uma associação empresarial constituída por 28 empresas, representando 10 sectores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de "call e contact centers" em Portugal.

As 28 empresas associadas são: [3C - Customer Contact Center](#), [Accenture](#), [AdvanceCare](#), [Altitude Software](#), [Banco BPI](#), [BESDirecto](#), [Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo](#), [Caixa Económica Montepio Geral](#), [Capital Contact](#), [Cemi - Telemarketing e Estudos de Mercado](#), [Cofidis](#), [CTT - Correios de Portugal](#), [ES Contact Center](#), [IDP Soluções Comerciais](#), [Europ Assistance](#), [Gfintel](#), [Grupps](#), [Interactiva/DM6](#), [ISLA - Instituto Superior de Línguas e Administração](#), [Konecta Portugal](#), [Procontacto](#), [Prodirecto](#), [Prosecur](#), [PT Contact](#), [SGS ICS](#), [Sonaecom](#), [Teleperformance Portugal](#) e [UNICRE](#).

A associação portuguesa de *contact centers* pretende credibilizar, desenvolver, valorizar e promover o mercado de "call e contact centers" em Portugal de forma a contribuir dinamicamente para a criação de novas oportunidades de negócio sustentado e consequentemente ter um impacto relevante na economia nacional. Queremos envolver a totalidade das empresas credíveis no sector e trabalhar em parceria, mobilizando outras entidades, endógenas e exógenas, de forma a facilitar a criação e promoção de valor para o sector.

“Actualmente, existem cerca de 450 empresas que desenvolvem actividades de Contact Center, contribuindo com um valor superior a mil e trezentos milhões de euros por ano - ou seja, cerca de 1% do PIB.”

A associação portuguesa de *contact centers* pretende envolver todos os que cumpram os valores defendidos pela associação. Os associados são empresas que acreditam em prestar um bom serviço para os seus clientes, por um valor justo, com profissionais reconhecidos e valorizados, gerando e promovendo valor para os seus accionistas, colaboradores e clientes.

*Para desenvolver sustentadamente o mercado de "call e contact centers" em Portugal*

**Em destaque...**

[Gfintel anuncia Curso "Gestão Avançada de Call/Contact Centers"](#)

[Convocatórias para assembleia geral extraordinária e ordinária](#)

[Accenture, Altitude, Alcatel, Cofidis, Prosecur, Allianz, Colt, Teleperformance, Novis, entre tantos outros, juntam-se à IDC e APCC na elaboração do Lançamento da actividade em Portugal.](#)

[Executive Cocktail «Gestão Estratégica de Recursos Humanos em Contact Centers» - 21 DE MARÇO](#)

# *APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers*

*Para desenvolver sustentadamente  
o mercado de “call e contact centers”  
em Portugal*

## ***RH em Contact Centers: Perfis, Funções e Formação Base***

*João Cardoso, Presidente da APCC*

*CALLTM, 2/10/2006*

[www.apcontactcenters.com](http://www.apcontactcenters.com)