

APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers

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

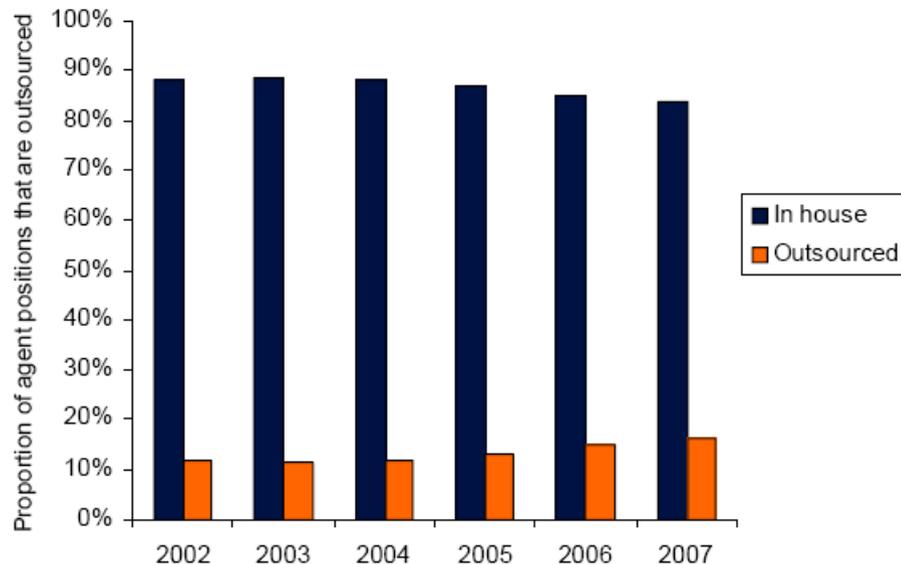
Tendências para a Localização de Contact Centers

João Cardoso, Presidente da APCC

CALLTM, 3/10/2006

www.apcontactcenters.com

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

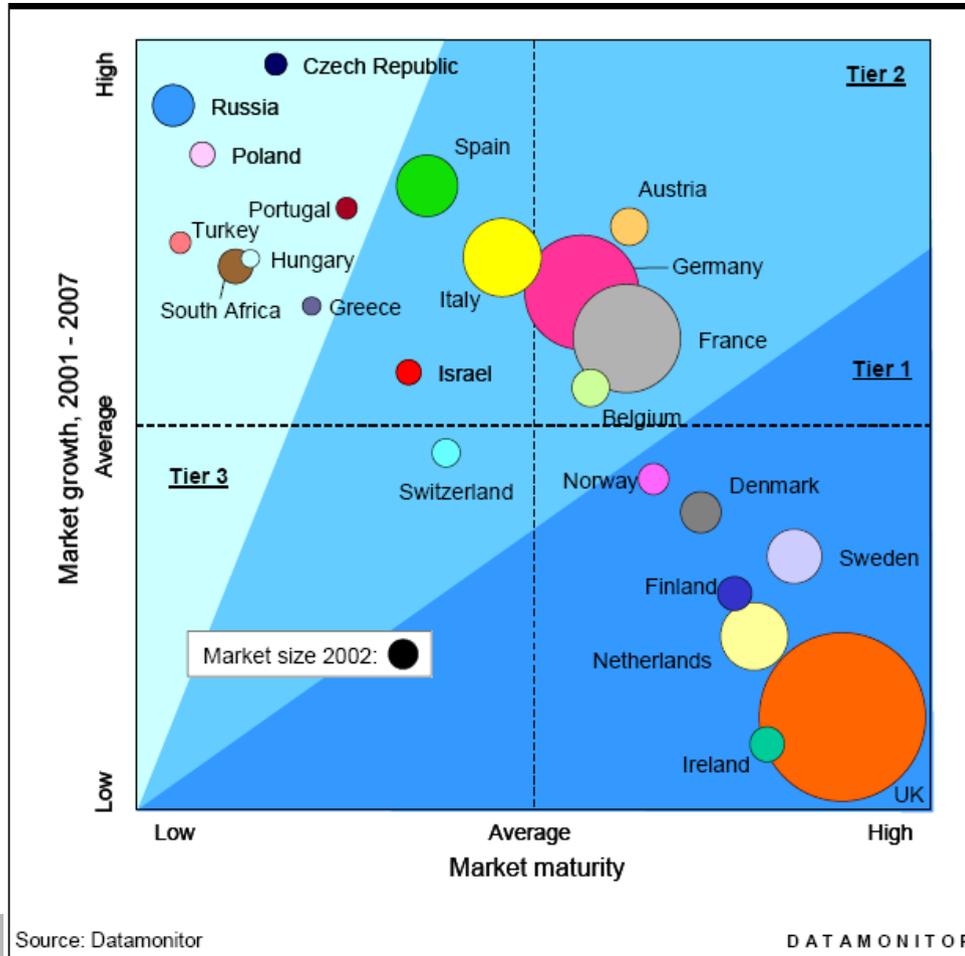


Source: Datamonitor

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

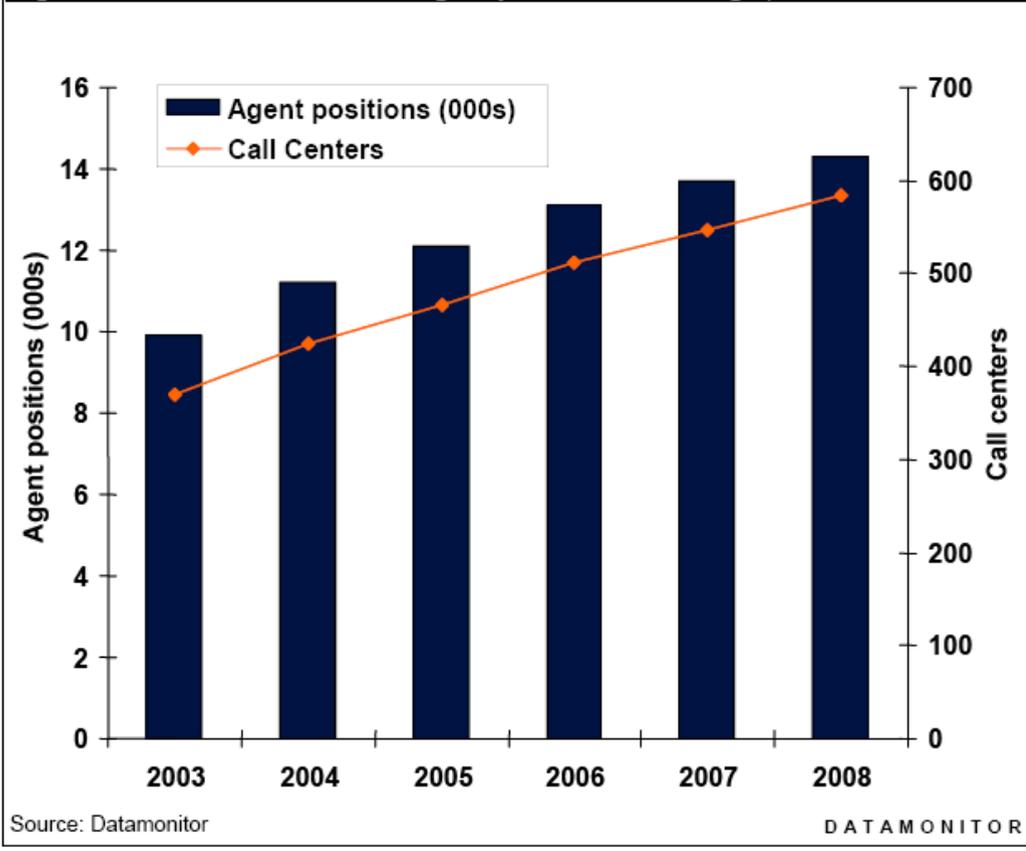
Dimensão e Crescimento



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



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

Fonte: Datamonitor, 2003

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

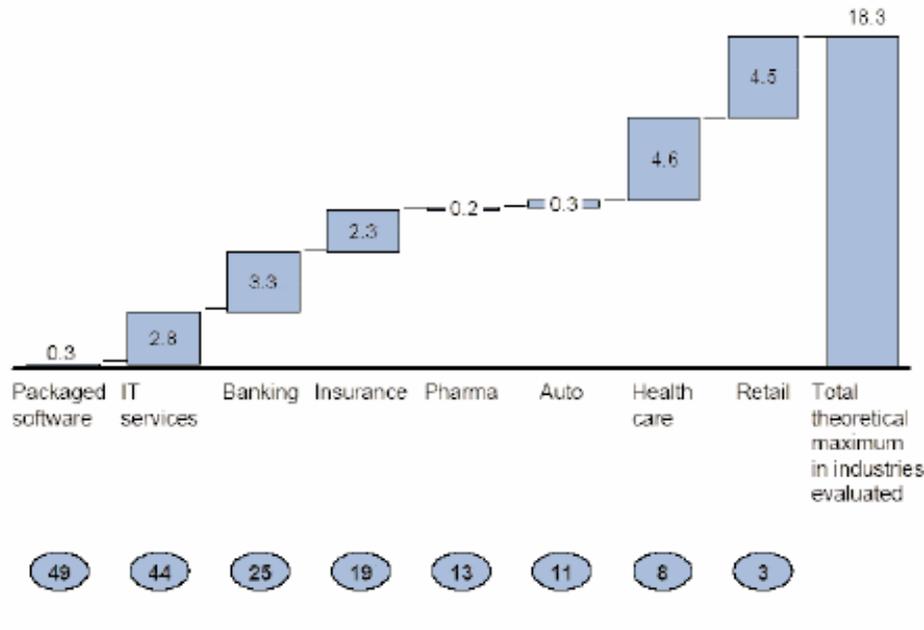
- ➔ Falta de auto-regulação
- ➔ Alterações legislativas

- **Offshore**
- **Globalização**
- **Multi-centralização**
- **Nearshore**
- **Homeshore**
- **Blending Insourcing / Outsourcing**
- **Localização fora dos grandes centros**
 - Insourcing
 - Outsourcing
 - Blending Insourcing / Outsourcing

- **Requisitos**
 - Recursos Humanos qualificados
 - Telecomunicações
 - Fornecedores / Parceiros adequados
 - Acessibilidades

Exhibit 1

**THEORETICAL MAXIMUM GLOBAL RESOURCING IN SECTORS
 EVALUATED IS APPROXIMATELY 18.3 MILLION FTEs**
 million FTEs, 2003



Source: McKinsey Global Institute analysis

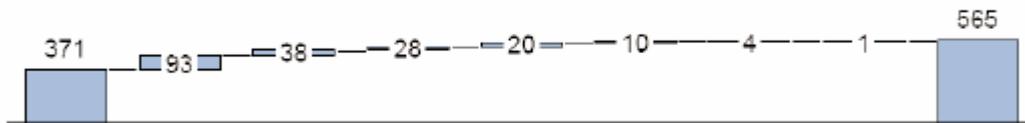
Extrapolando
 para toda a
 Economia: 160M
 (11% do total de
 1,46B)

Exhibit 3

OFFSHORE EMPLOYMENT IN THE EIGHT SECTORS ANALYZED IS PROJECTED TO DOUBLE BY 2008

thousand FTEs in low-wage countries

2003



2008



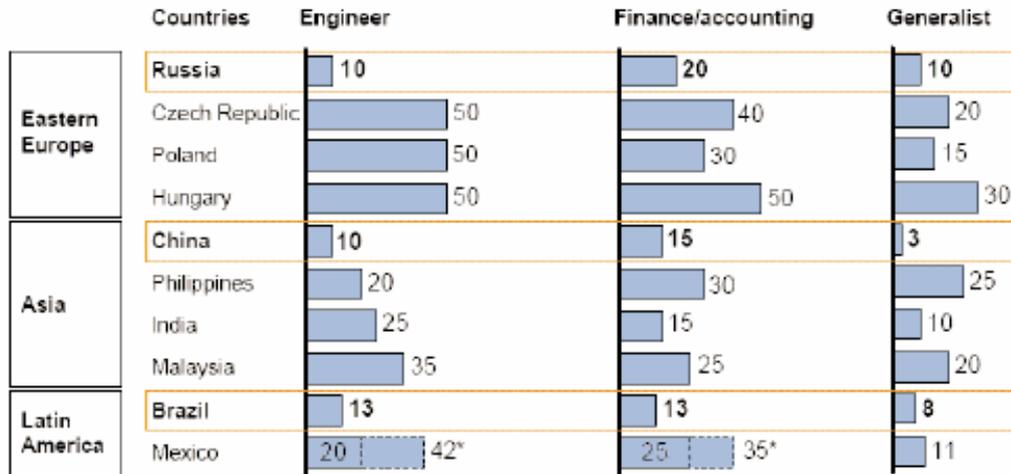
Source: McKinsey Global Institute analysis

Extrapolando para toda a Economia: 1,5M em 2003 e 4,1M em 2008. Cerca de 1,2% da procura total.

Exhibit 2

SUITABILITY VARIES MARKEDLY BETWEEN COUNTRIES AND SEEMS ESPECIALLY LOW IN NASCENT GLOBAL RESOURCING MARKETS

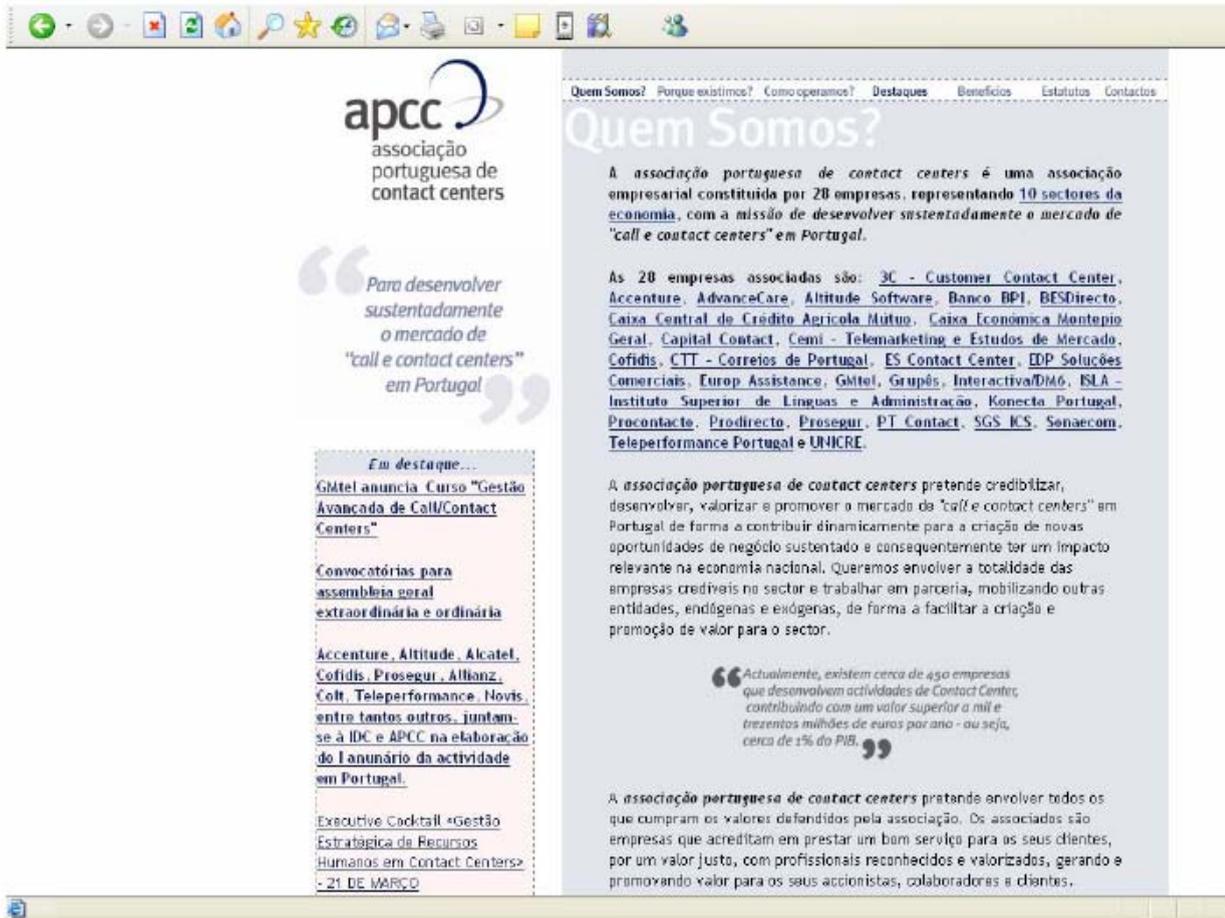
"Of 100 graduates with the correct degree, how many could you employ if you had demand for all?"
 %



All suitability rates are empirically based on a total of 83 interviews with HR professionals working in each country

* Mexico is the only country where interview results (higher number) were adjusted since interview base was thinner and risk of misunderstanding high.

Source: Interviews with HR managers, HR agencies and heads of global resourcing centers; McKinsey Global Institute analysis



The screenshot shows the APCC website homepage. At the top left is the APCC logo and name. A navigation menu includes links for 'Quem Somos?', 'Porque existimos?', 'Como operamos?', 'Destques', 'Benefícios', 'Estatutos', and 'Contactos'. The main content area features a 'Quem Somos?' section with introductory text and a list of 20 associated companies. A sidebar on the left contains a quote and a 'Em destaque...' section with several news items. A second quote is located at the bottom of the main content area.

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

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

Em destaque...

[Gmtel anuncia Curso “Gestão Avançada de Call/Contact Centers”](#)

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

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

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

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 20 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](#), [EDP Soluções Comerciais](#), [Europ Assistance](#), [Gbitel](#), [Grupés](#), [Interactiva/DI6](#), [ISLA - Instituto Superior de Línguas e Administração](#), [Konecta Portugal](#), [Precontacte](#), [Prodirecto](#), [Prosegur](#), [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.

APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers

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

Tendências para a Localização de Contact Centers

*João Cardoso, Presidente da APCC
CALLTM, 3/10/2006*

www.apcontactcenters.com