

HOW WILL
CUSTOMER
AND EMPLOYEE
EXPERIENCES
CHANGE
WITH A.I.?

22
05
2024

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL APCC
CENTRO DE CONGRESSOS
DO ESTORIL



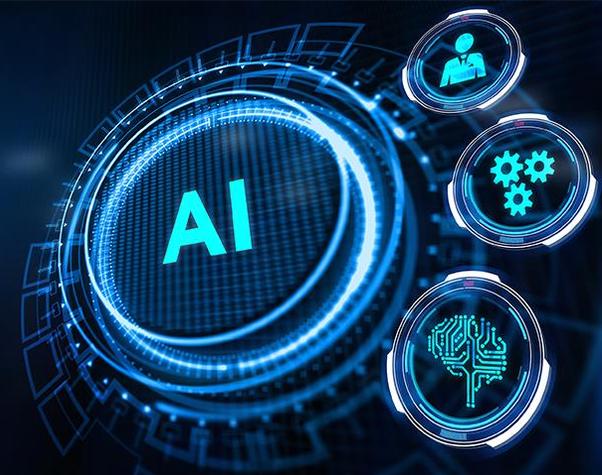
Estudo de Caracterização e Benchmarking da Atividade de Contact Centers 2024

Empathy Believer
Maio 2024

HOW WILL
CUSTOMER
AND EMPLOYEE
EXPERIENCES
CHANGE
WITH A.I.?

22
05
2024

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL APCC
CENTRO DE CONGRESSOS
DO ESTORIL

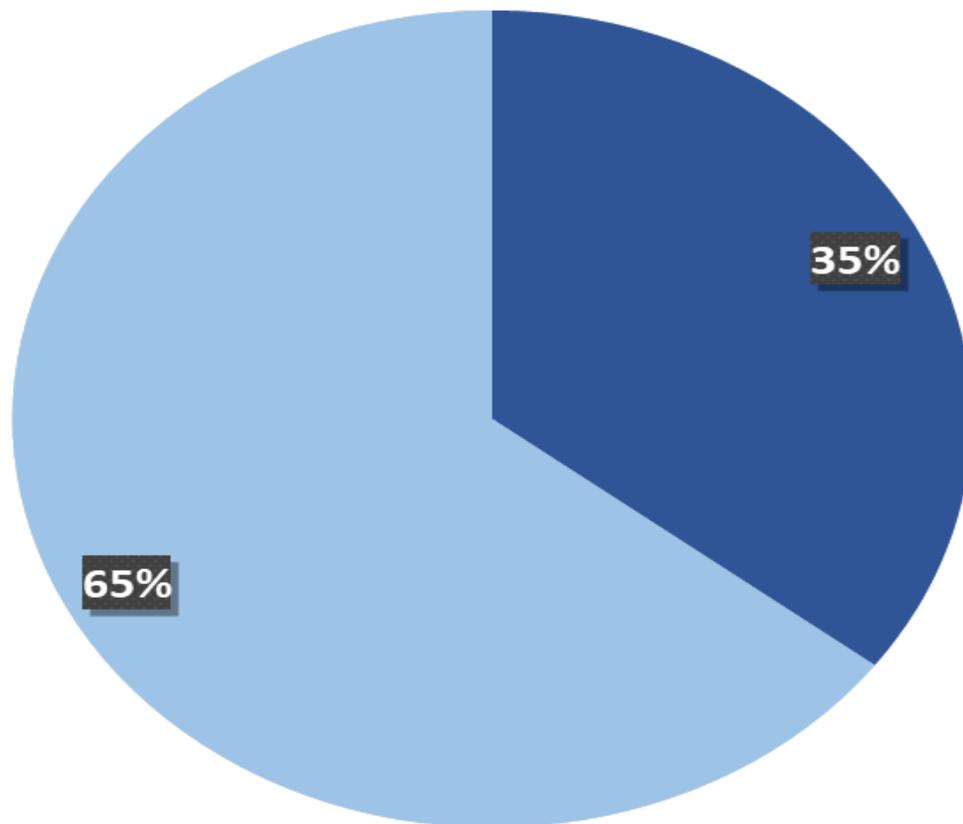


CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

QUAL A FIABILIDADE DOS DADOS APURADOS NESTE ESTUDO DE BENCHMARKING? QUAL A REPRESENTATIVIDADE DA AMOSTRA?



Natureza das Empresas que Responderam

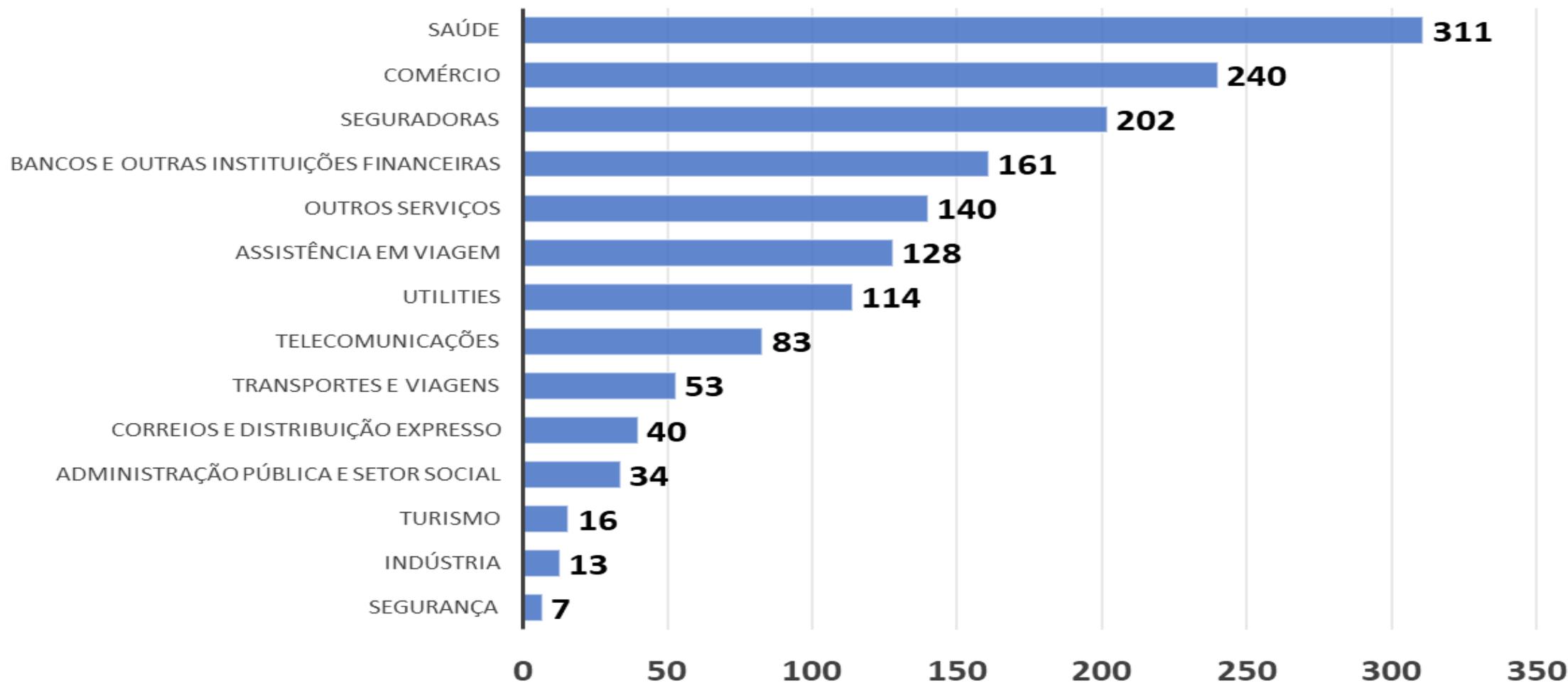


■ Outsourcer

■ Gestão Própria ou Cliente de Outsourcer



Distribuição das 1542 Operações por Setor de Atividade





Total de Colaboradores das Operações Respondentes ao Estudo



HOW WILL
CUSTOMER
AND EMPLOYEE
EXPERIENCES
CHANGE
WITH A.I.?

22
05
2024

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL APCC
CENTRO DE CONGRESSOS
DO ESTORIL

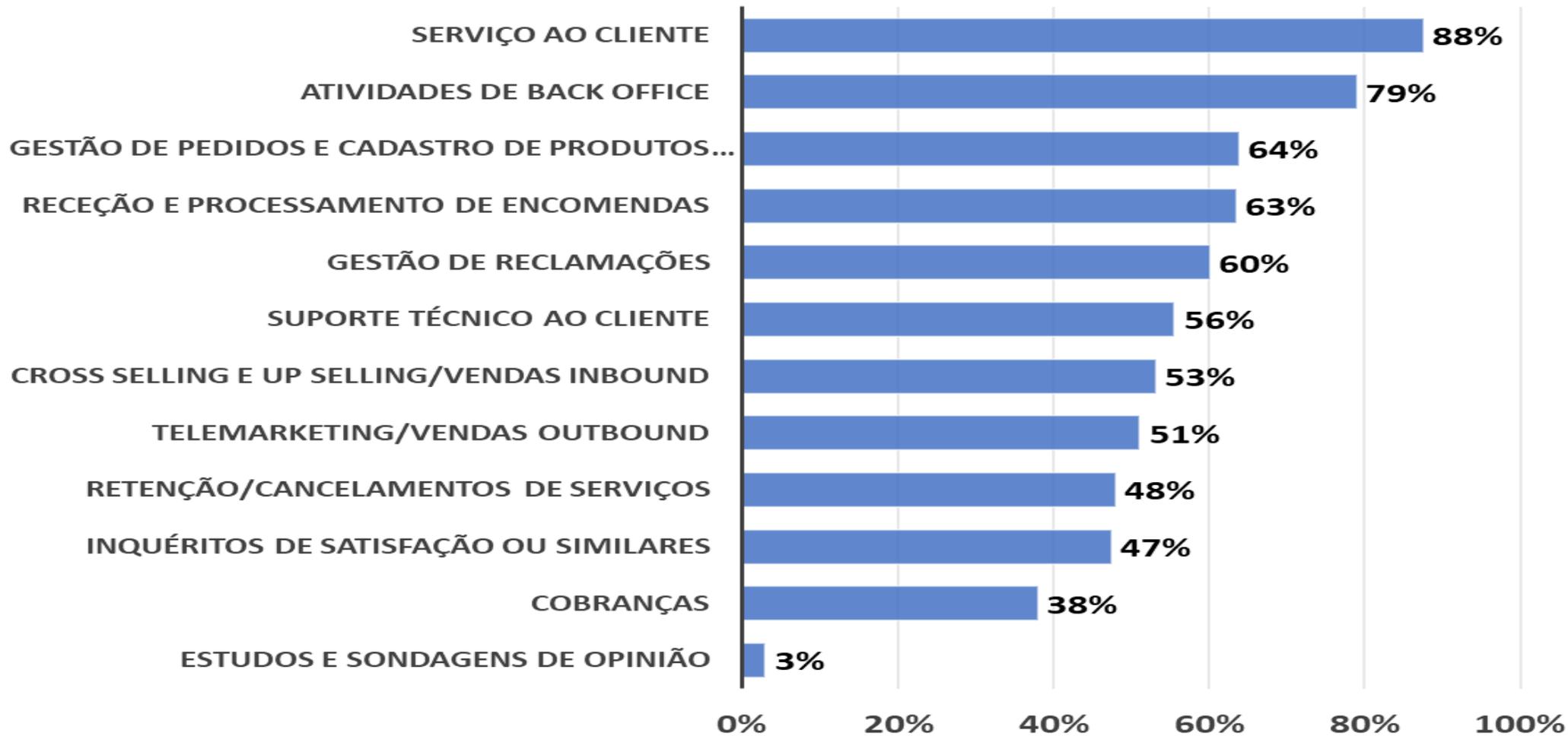


PERFORMANCE OPERACIONAL

QUAL FOI O COMPORTAMENTO DOS PRINCIPAIS KPIs?

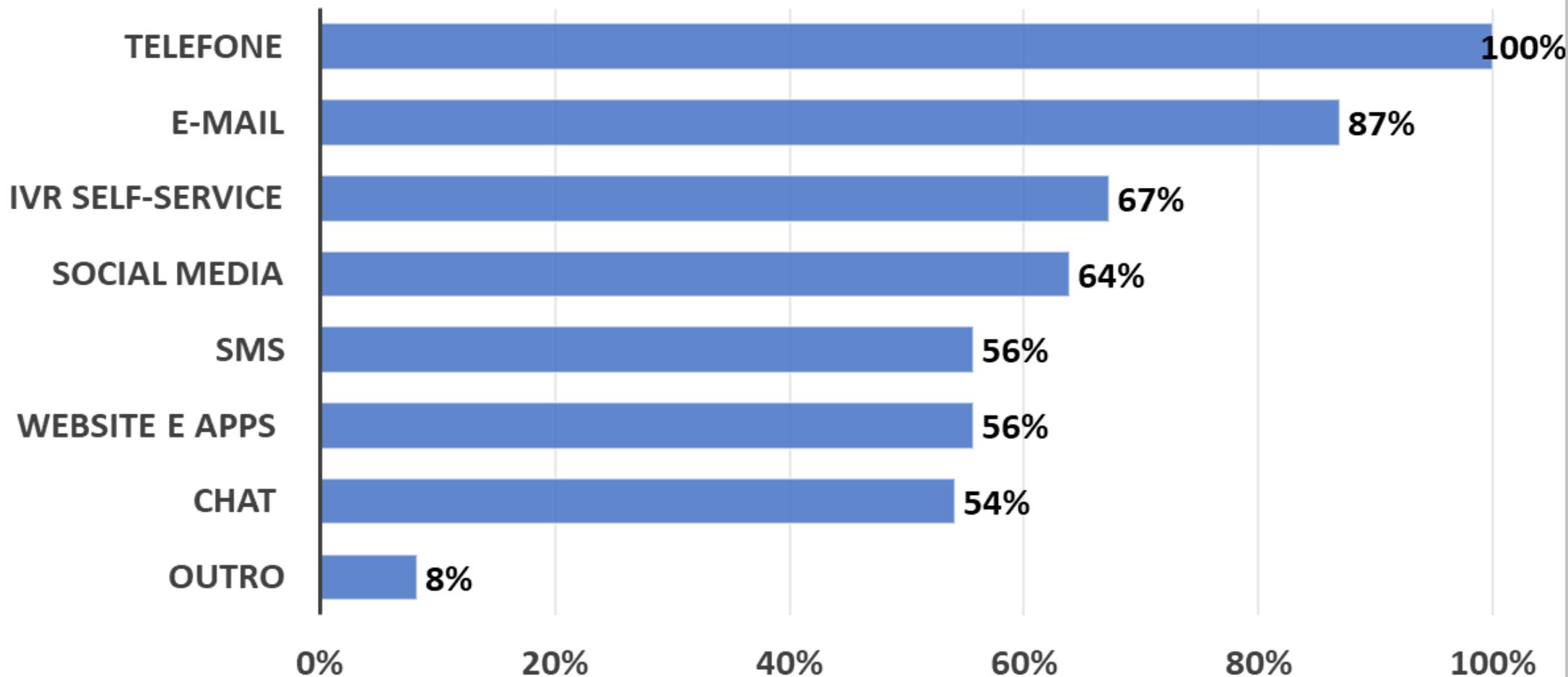


Principais Funções dos Contact Centers



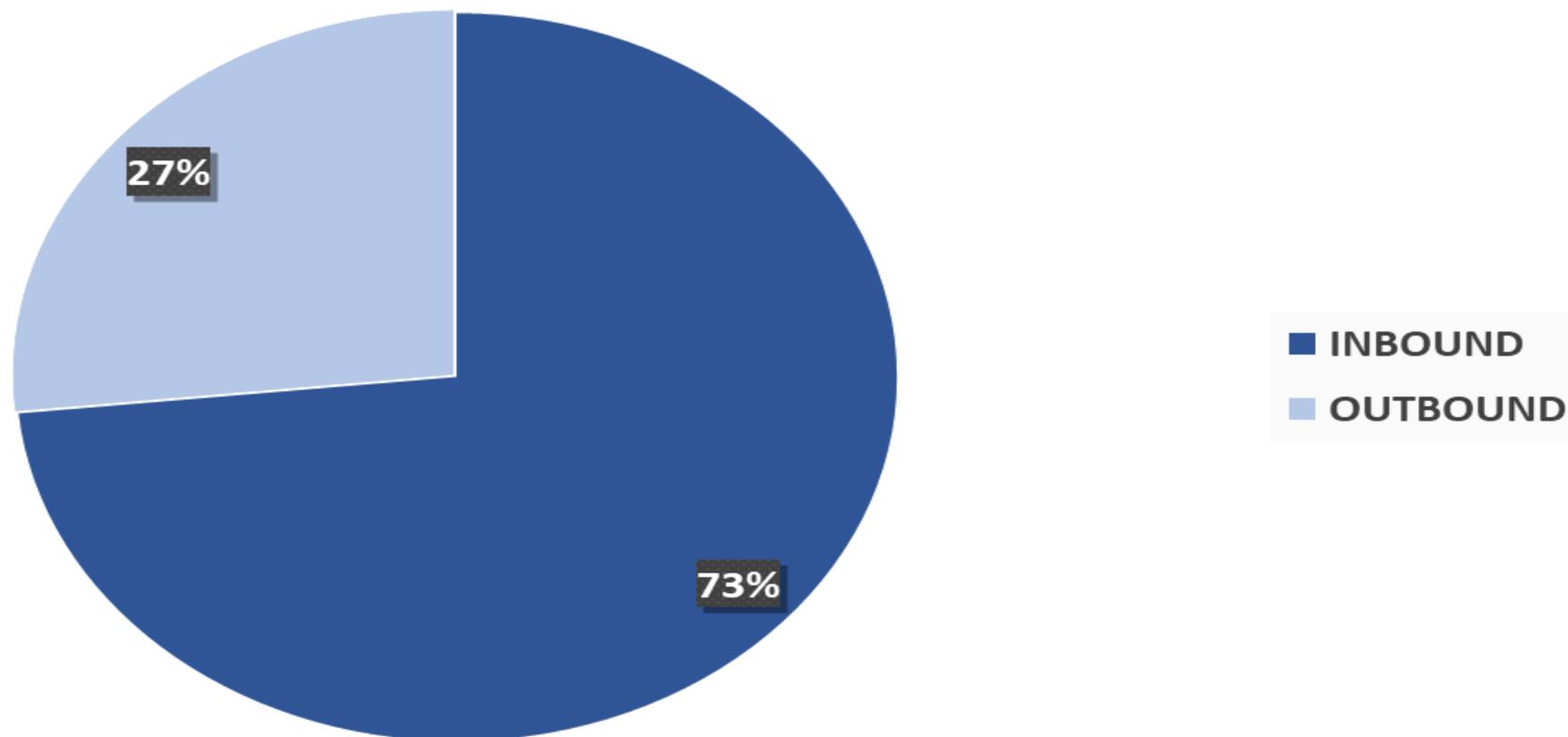


Canais Disponibilizados em 2023





Distribuição dos Contactos (Inbound vs Outbound)



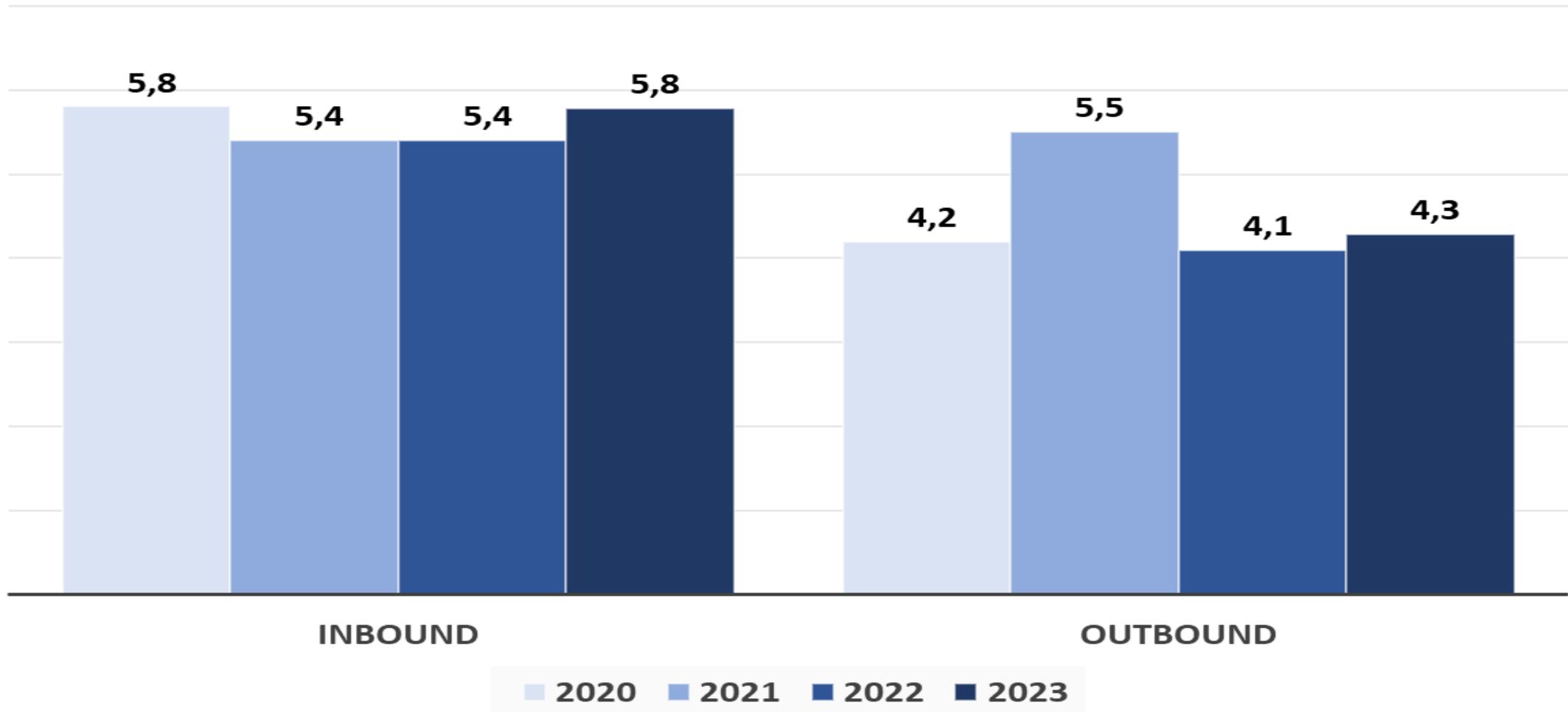


Chamadas atendidas por IVR / BOT Reencaminhadas para Operador



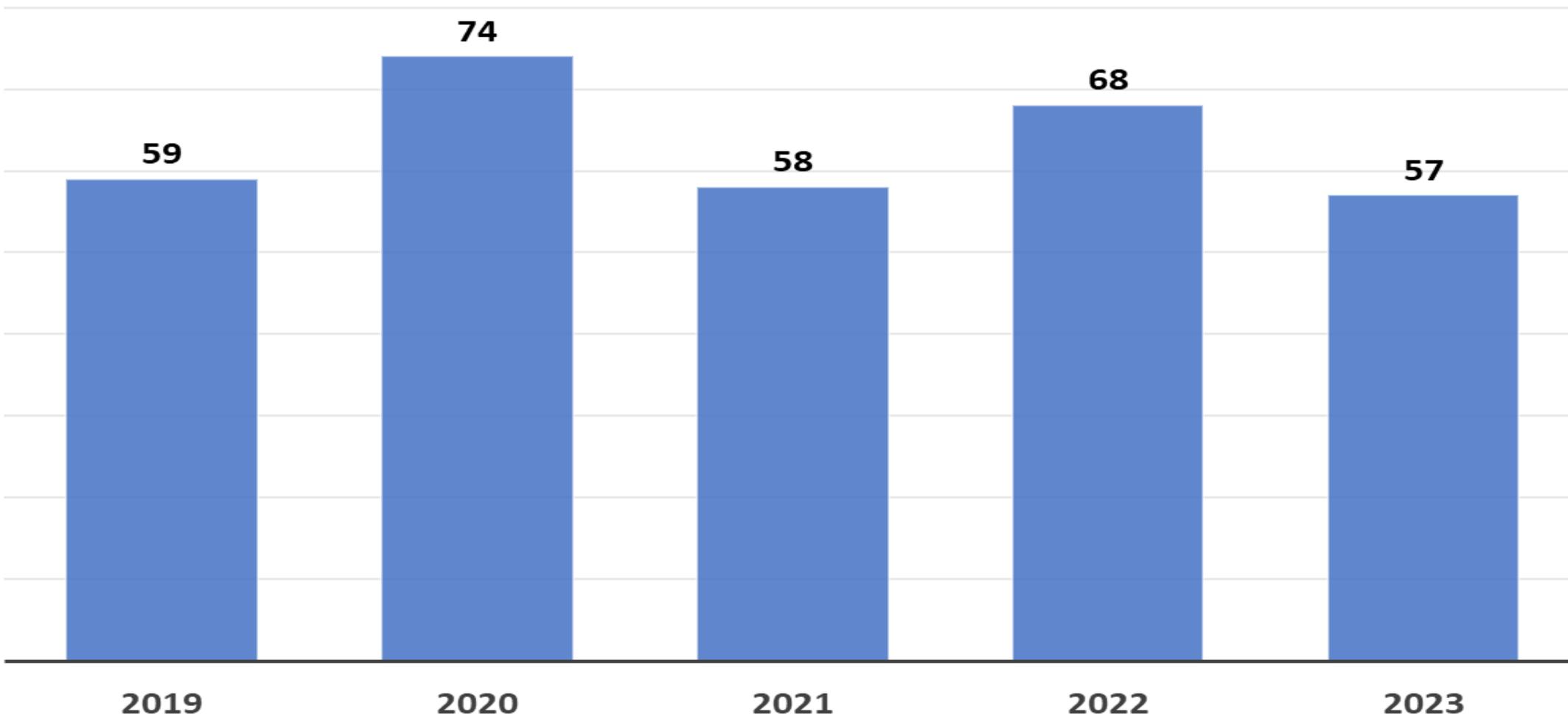


Duração Média das Chamadas, em Minutos



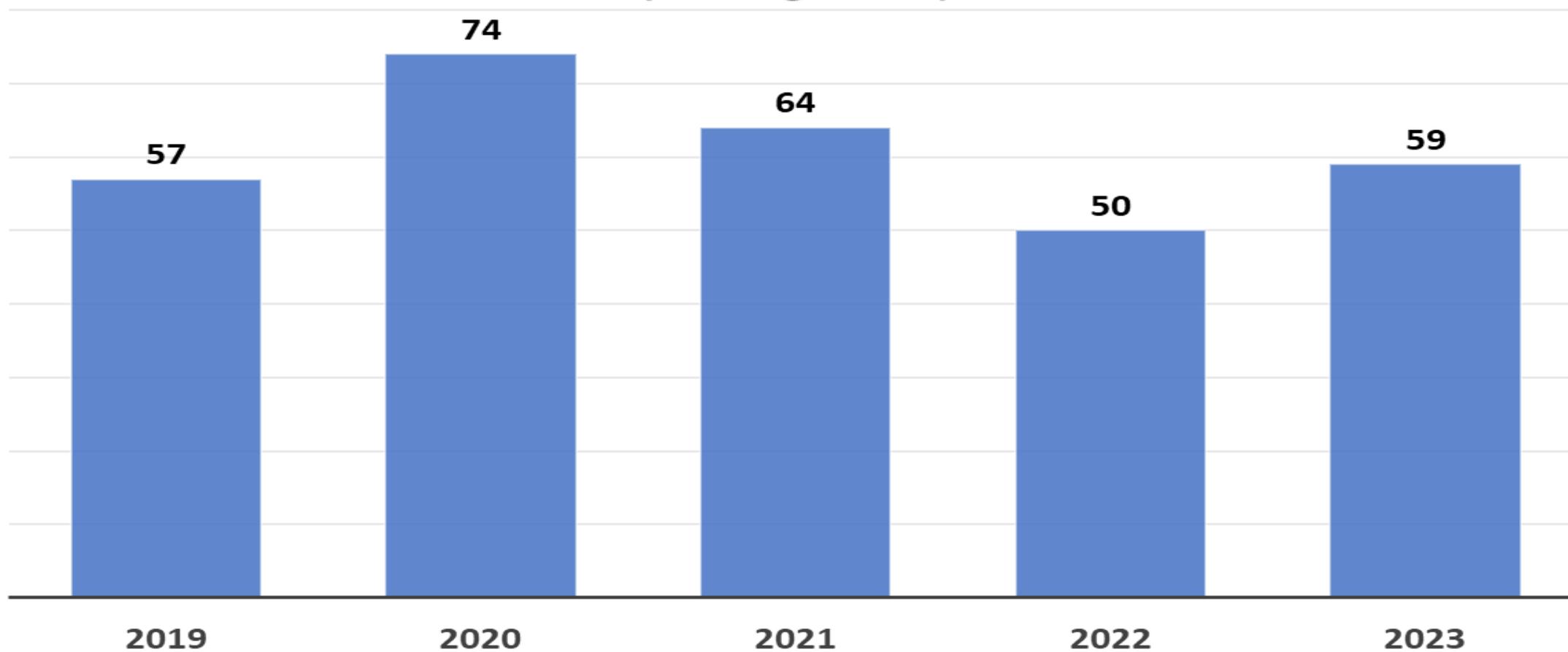


Tempo de Pausa (On Hold), em Segundos



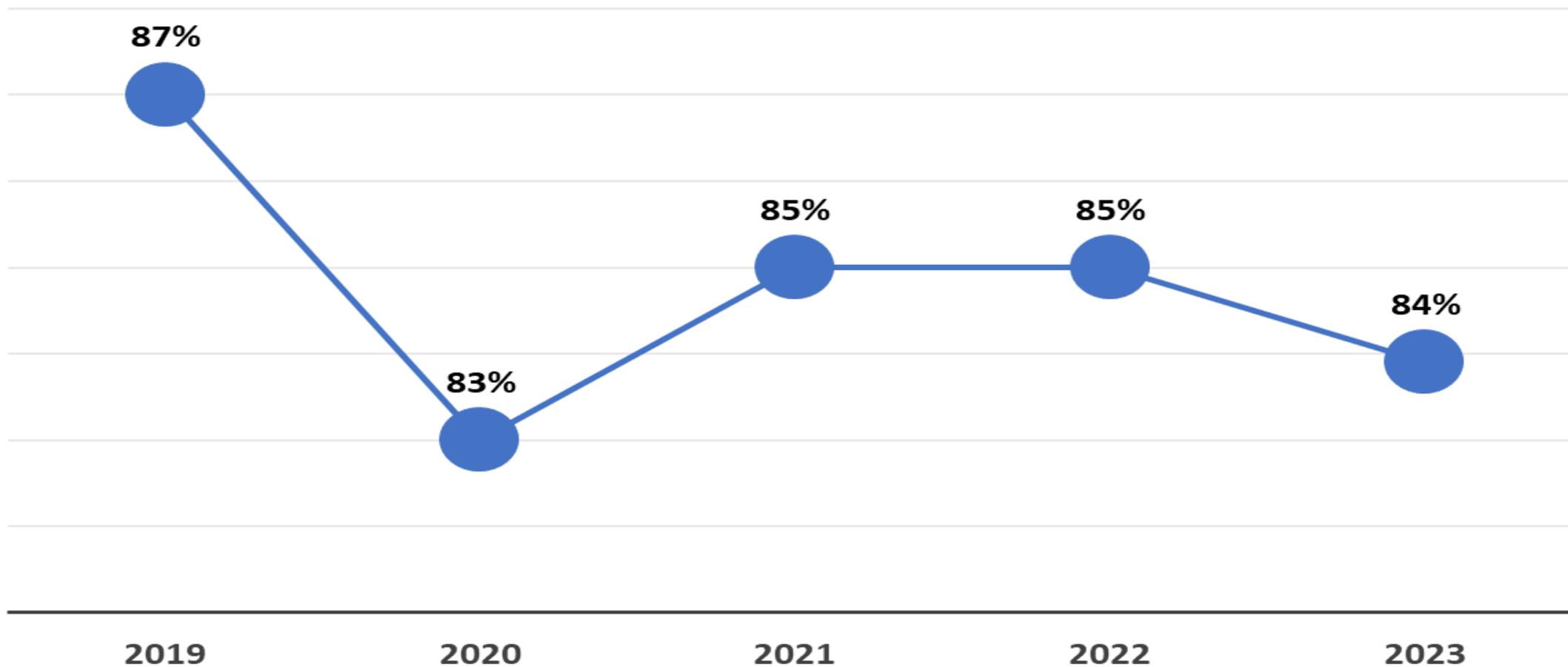


Tempo Médio de Espera para Ser Atendido (em segundos)



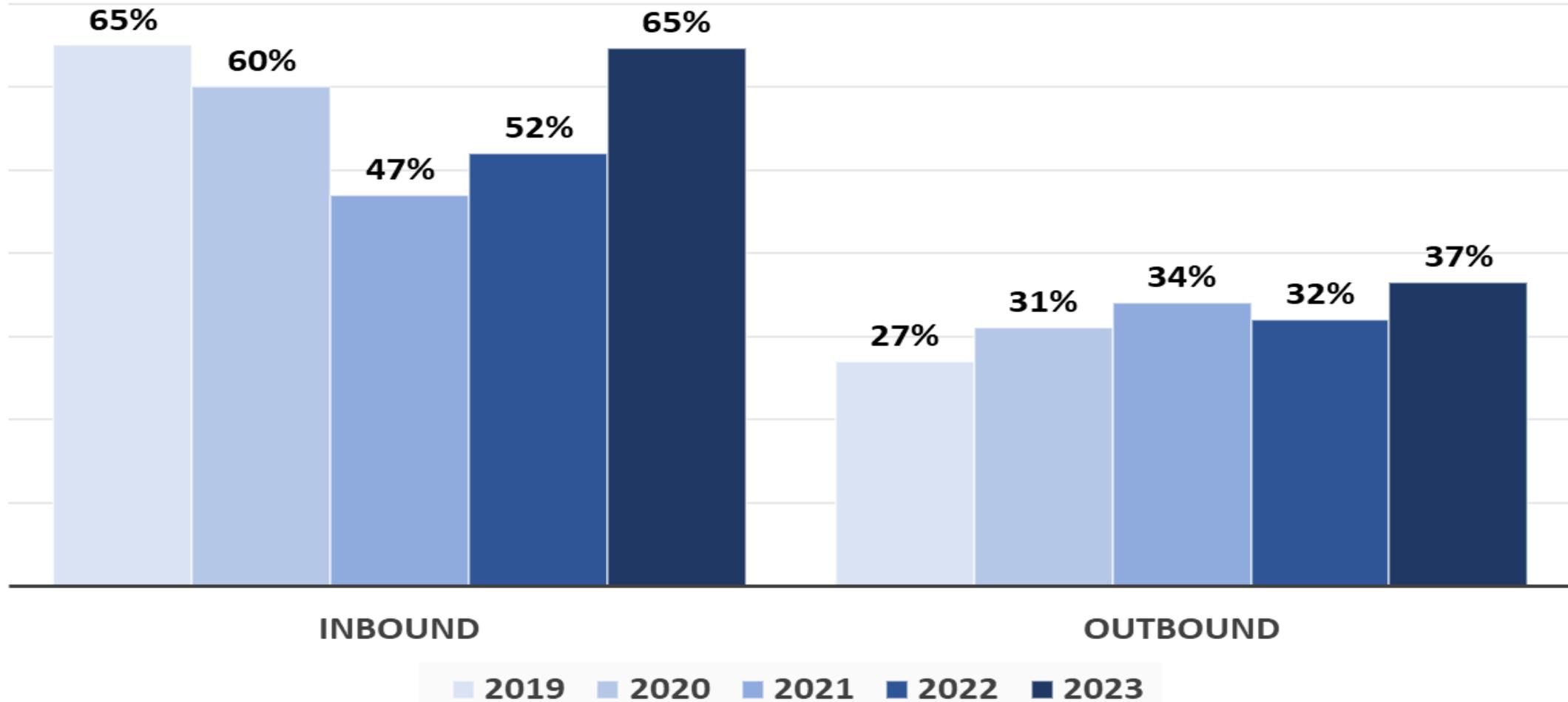


Indicador de First Contact Resolution (Resolução ao Primeiro Contacto)





Taxa de Sucesso das Chamadas de Retenção



HOW WILL
CUSTOMER
AND EMPLOYEE
EXPERIENCES
CHANGE
WITH A.I.?

22
05
2024

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL APCC
CENTRO DE CONGRESSOS
DO ESTORIL

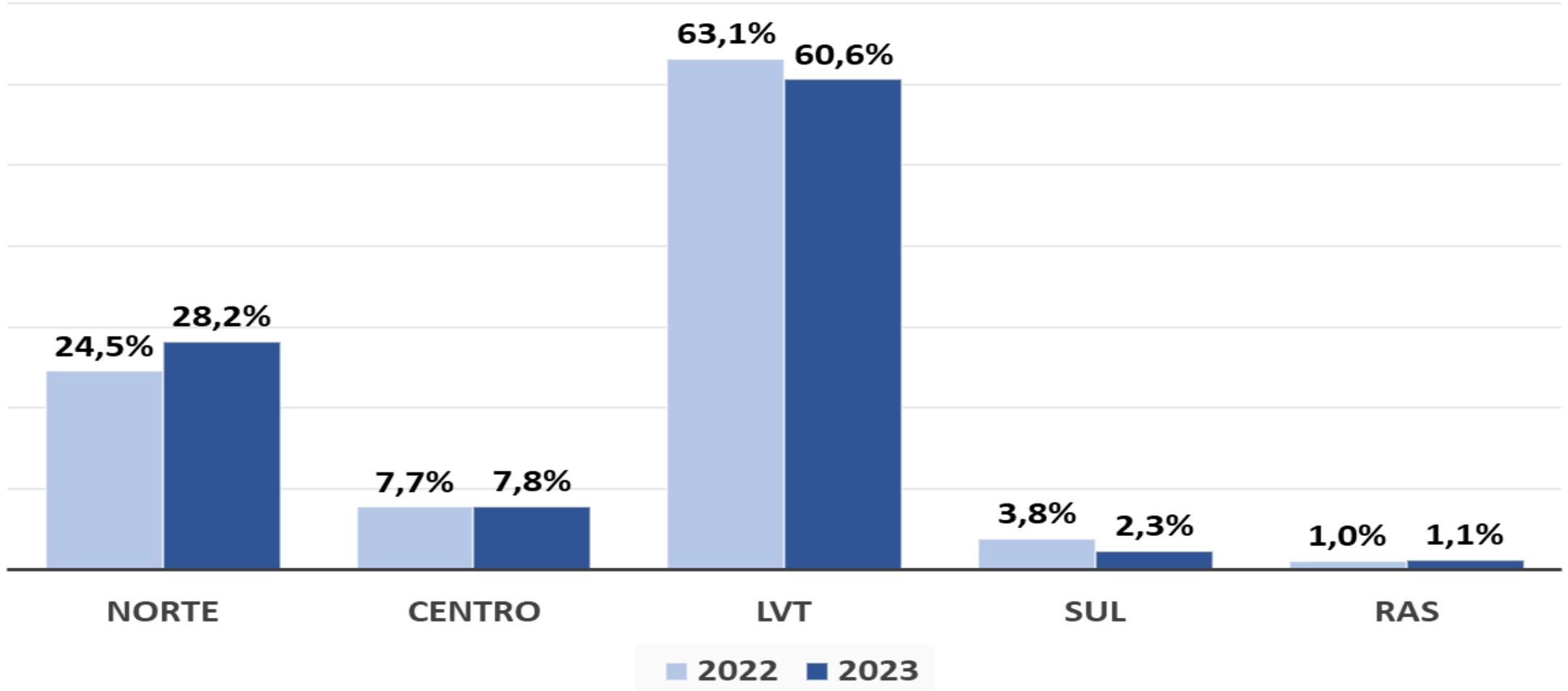


RECURSOS HUMANOS

OS CONTACT CENTERS SÃO UMA INDÚSTRIA DE PESSOAS: COMO SE CARACTERIZAM OS RECURSOS HUMANOS DAS OPERAÇÕES EM PORTUGAL?

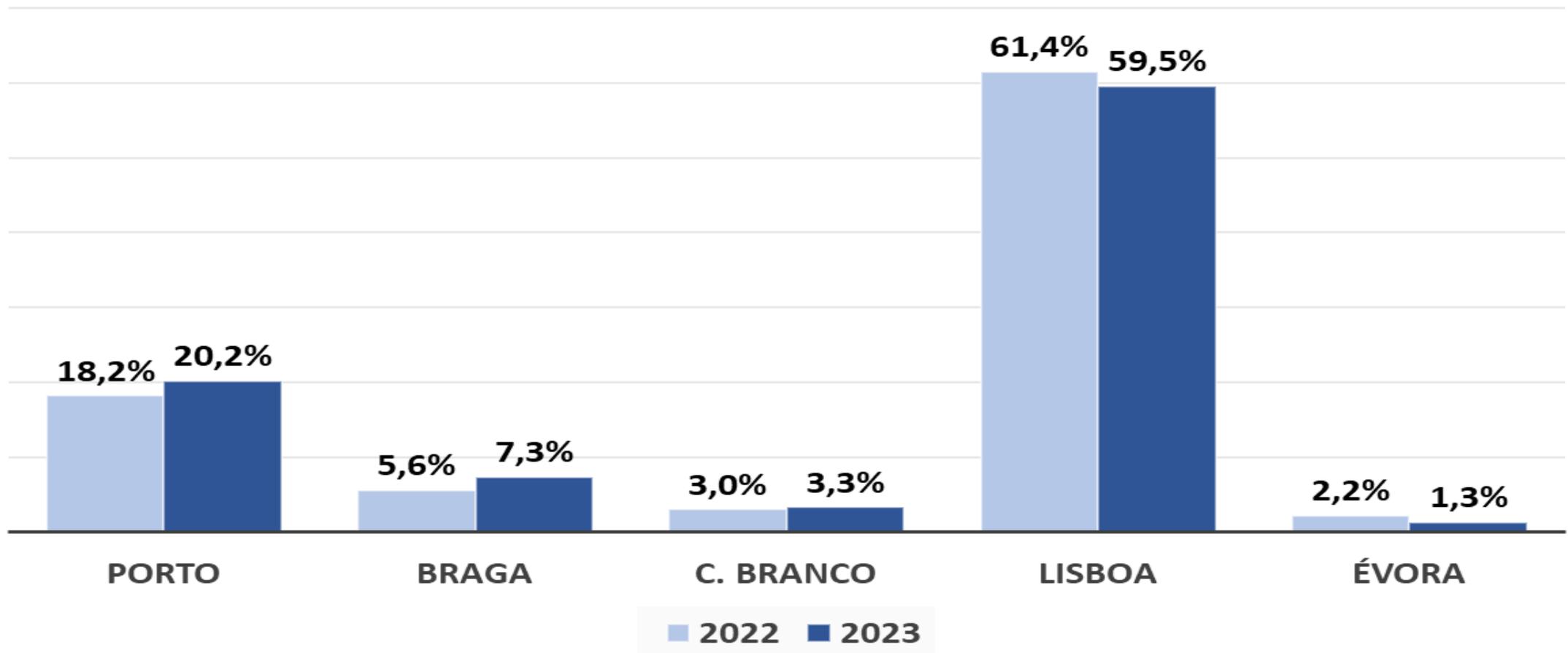


Distribuição dos Recursos Humanos por Região



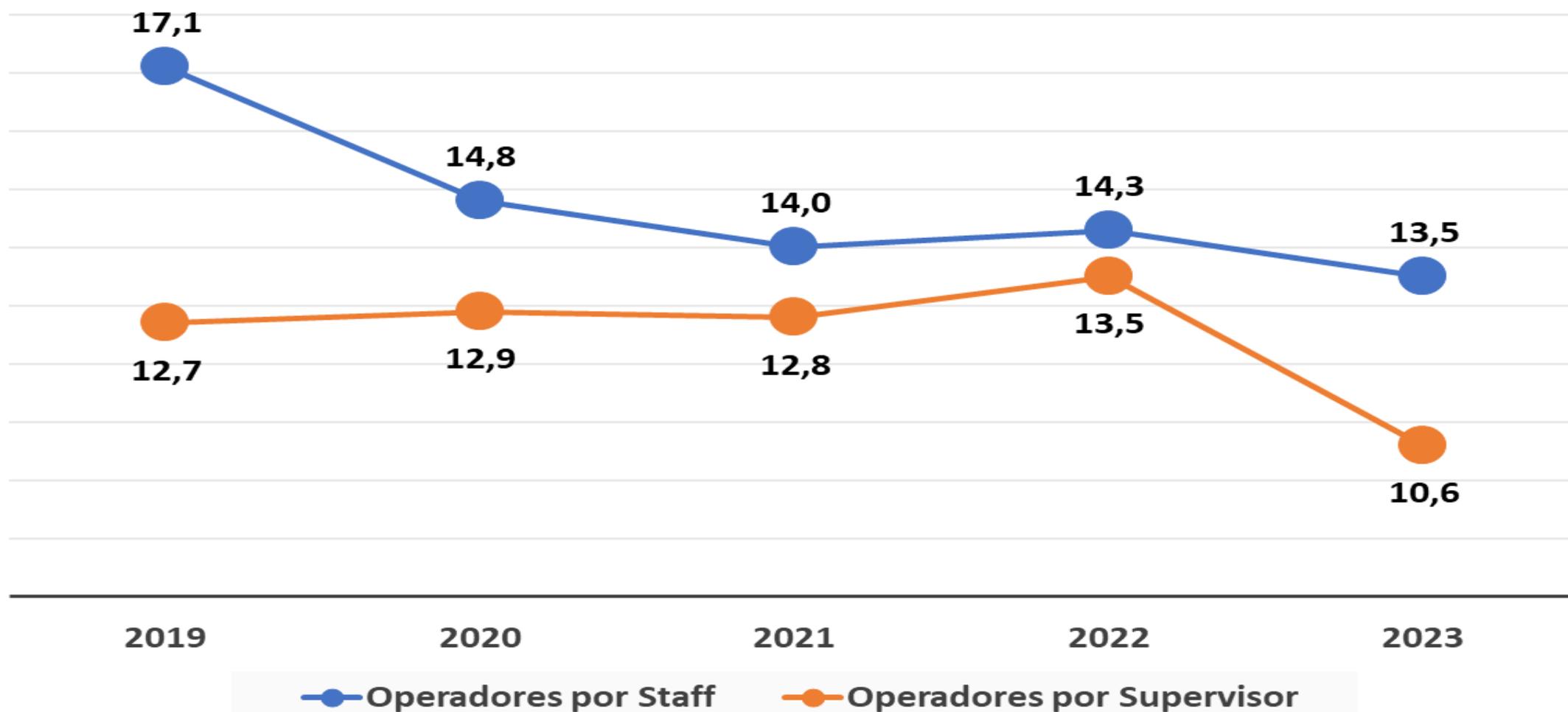


Distribuição dos Recursos Humanos: Distritos Mais Representativos das Regiões





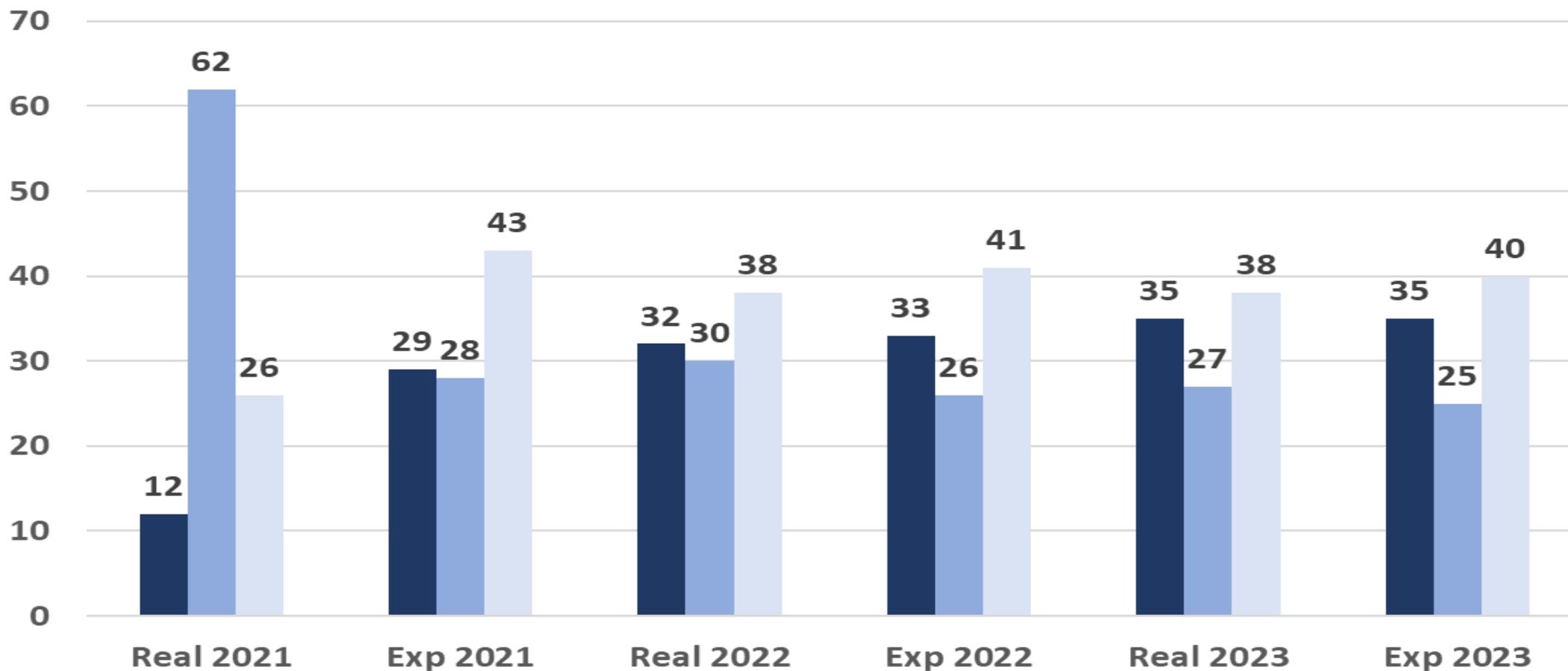
Rácios de Operadores por Supervisor e por Staff





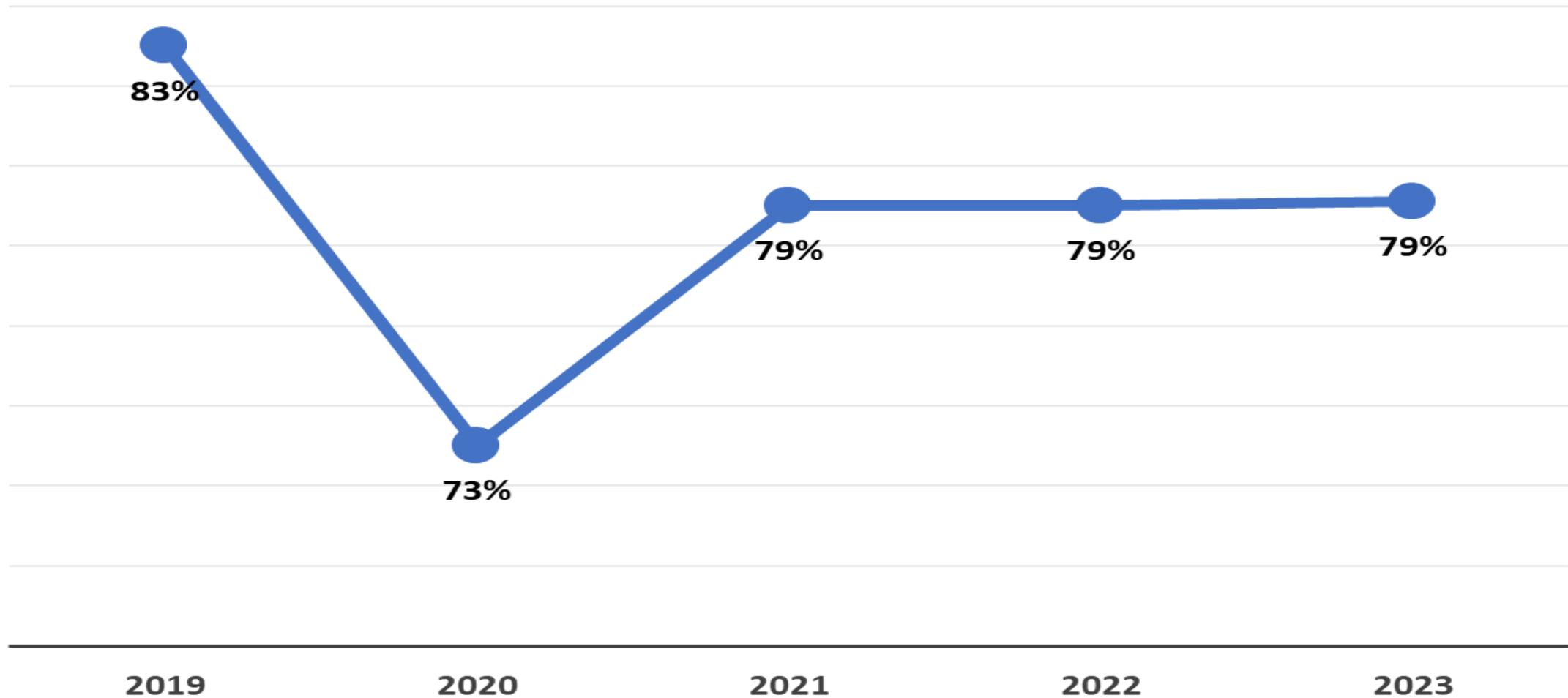
Colaboradores por Regime de Trabalho

■ 100% Presencial ■ 100% Remoto ■ Híbridos



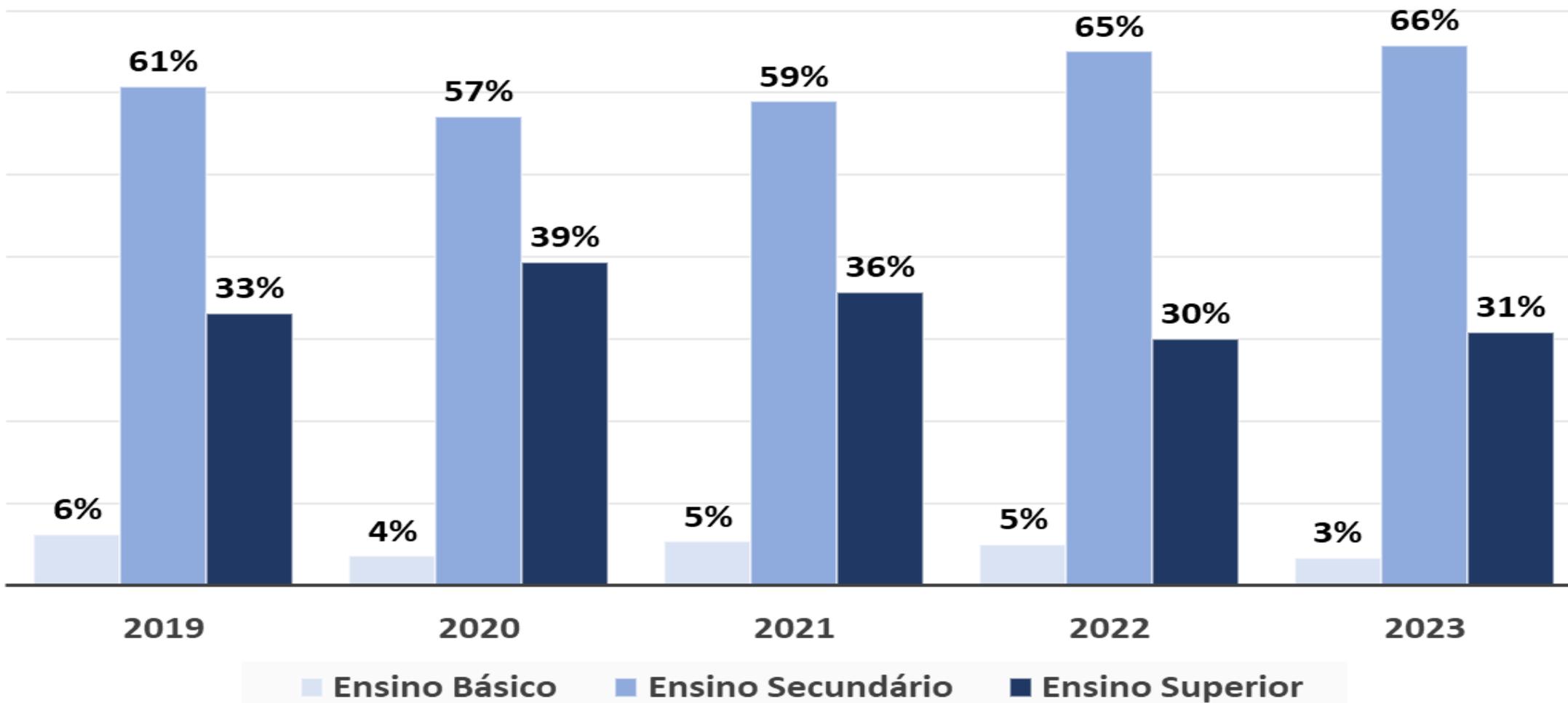


Taxa Média de Ocupação dos Recursos



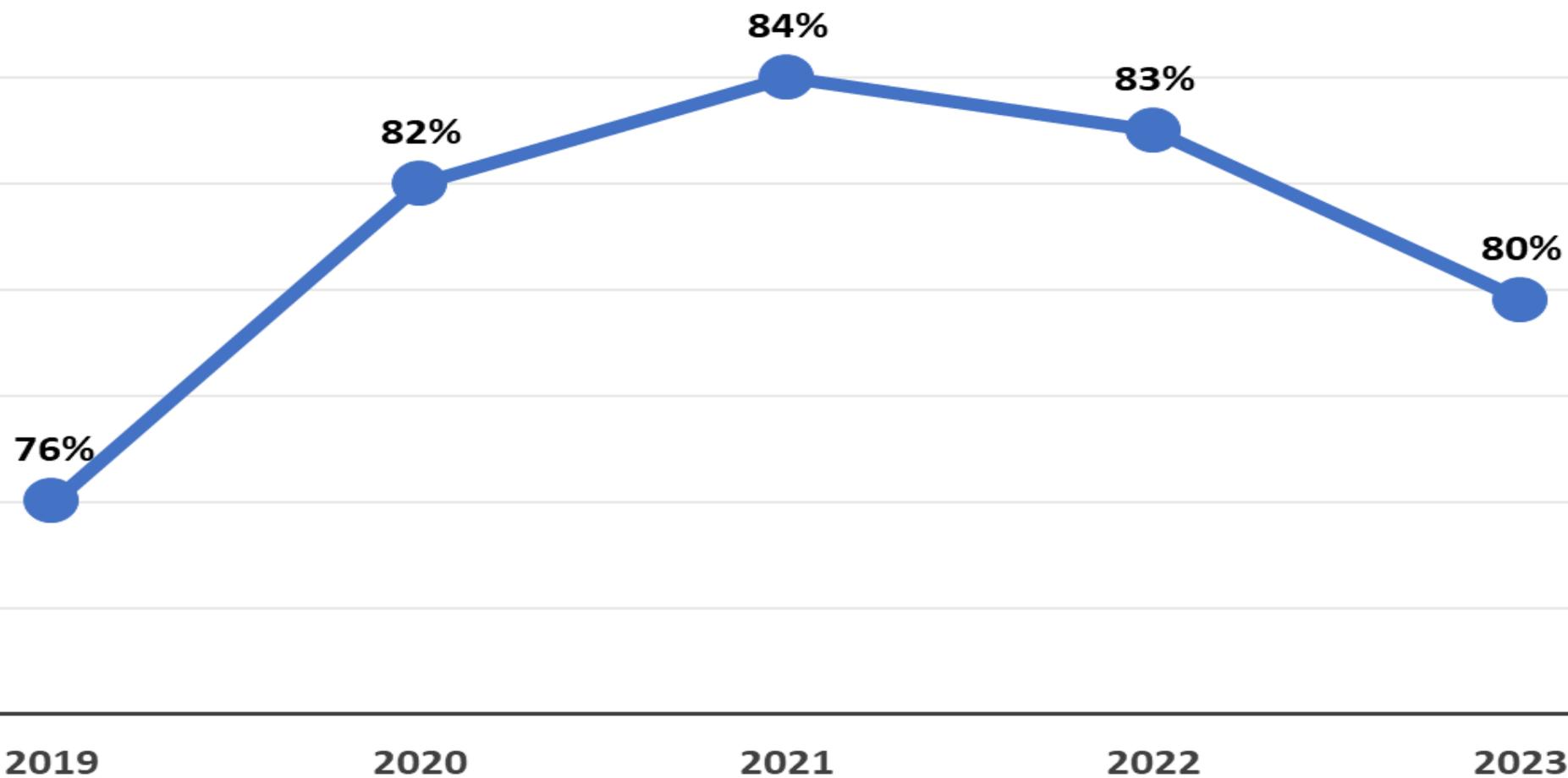


Distribuição dos Colaboradores por Grau de Ensino



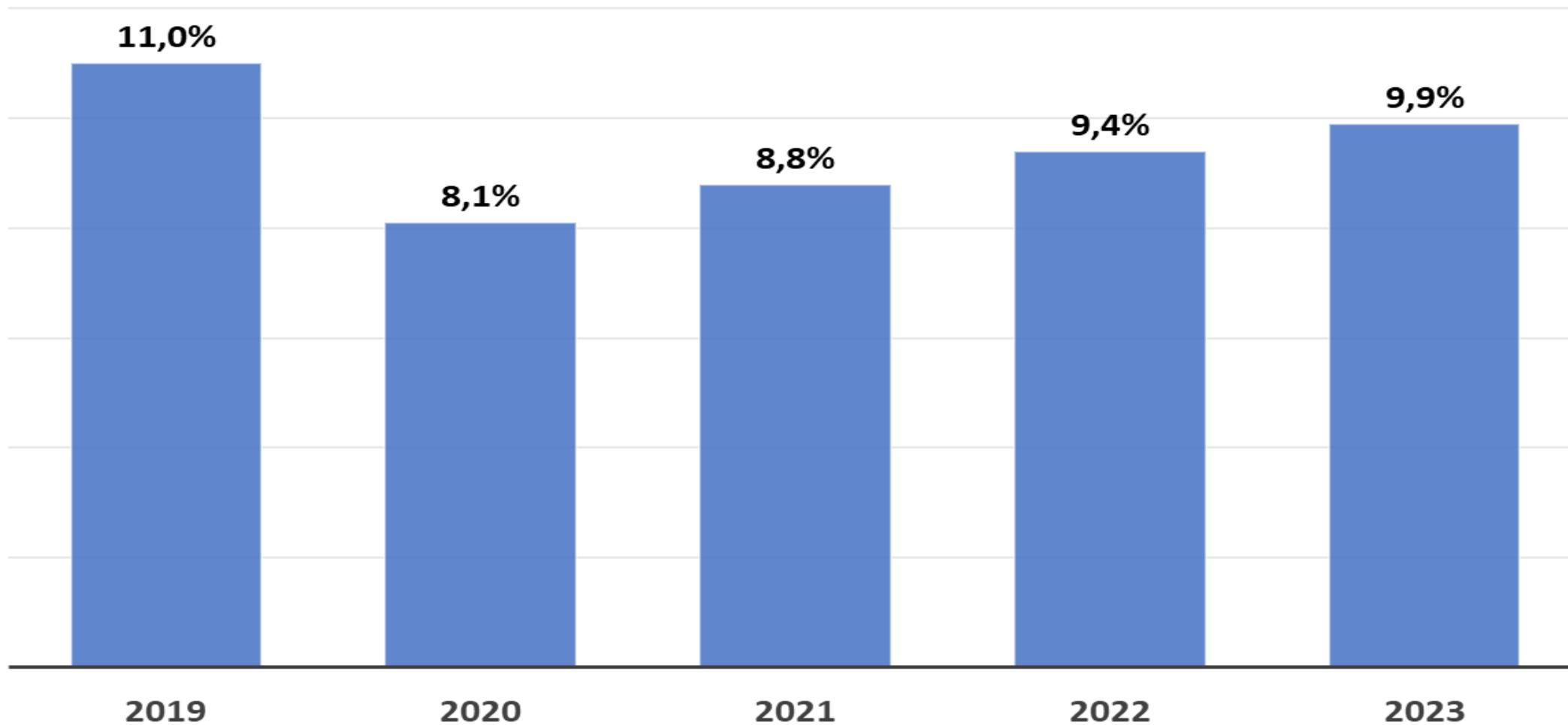


Satisfação dos Colaboradores (Resultados dos Inquéritos)



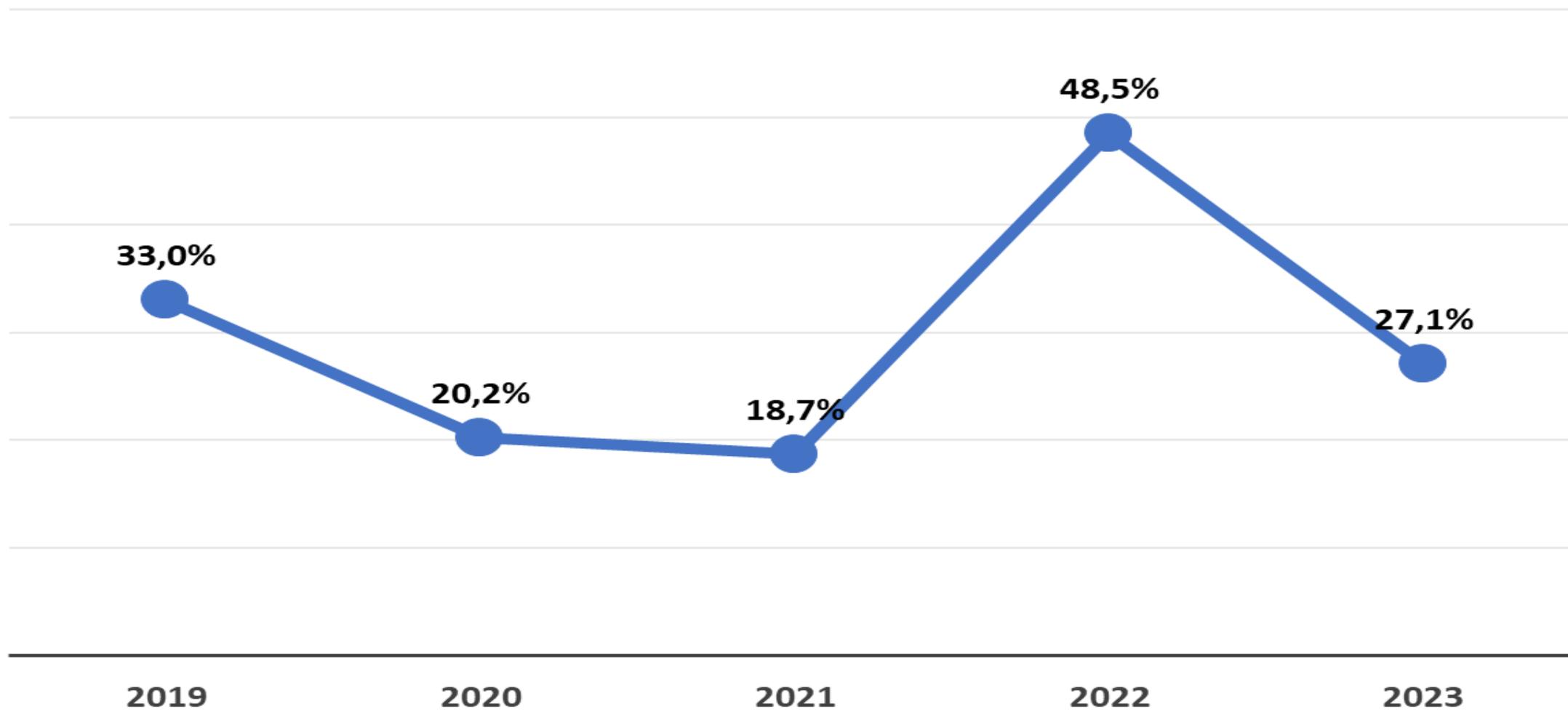


Taxa de Absentismo dos Operadores



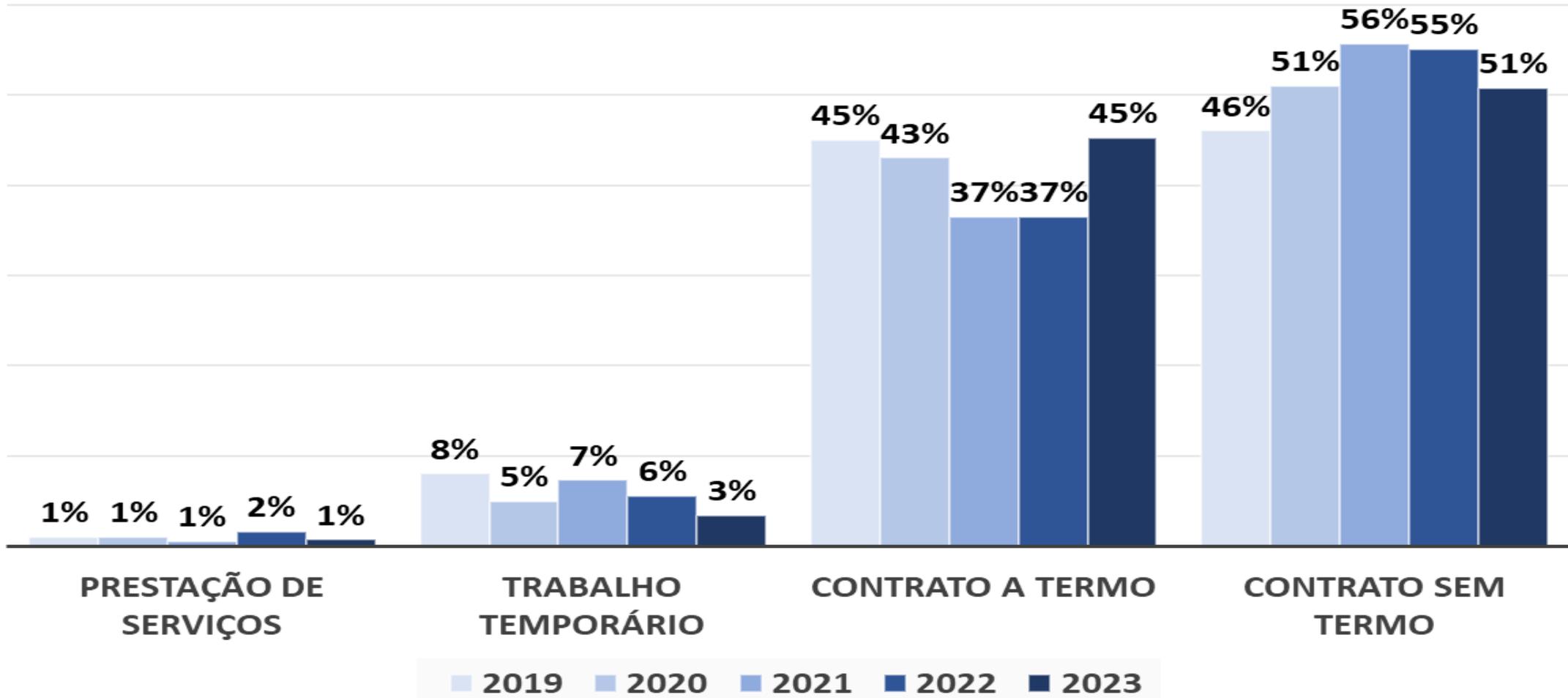


Taxa de Rotatividade dos Operadores



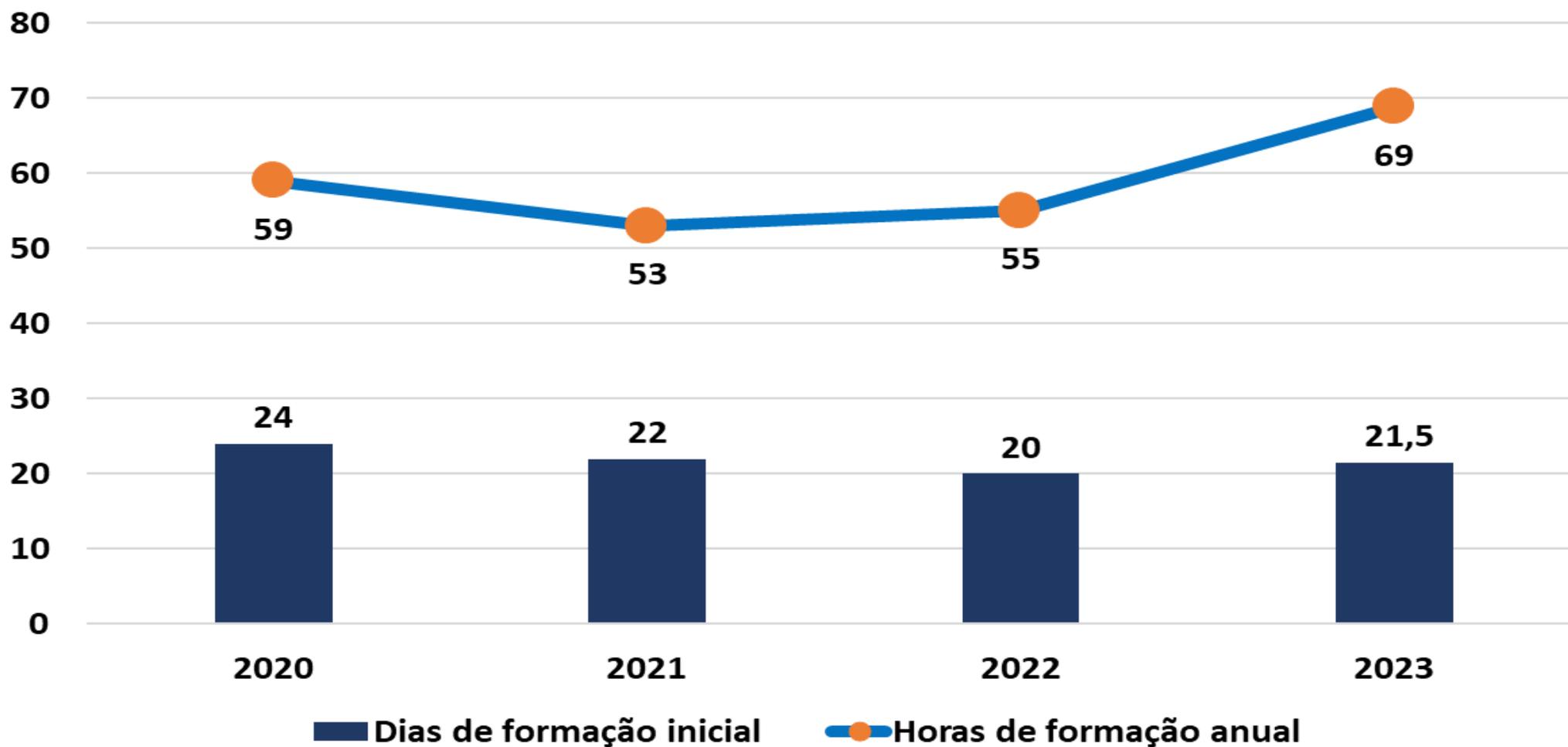


Distribuição dos Colaboradores por Vínculo Contratual



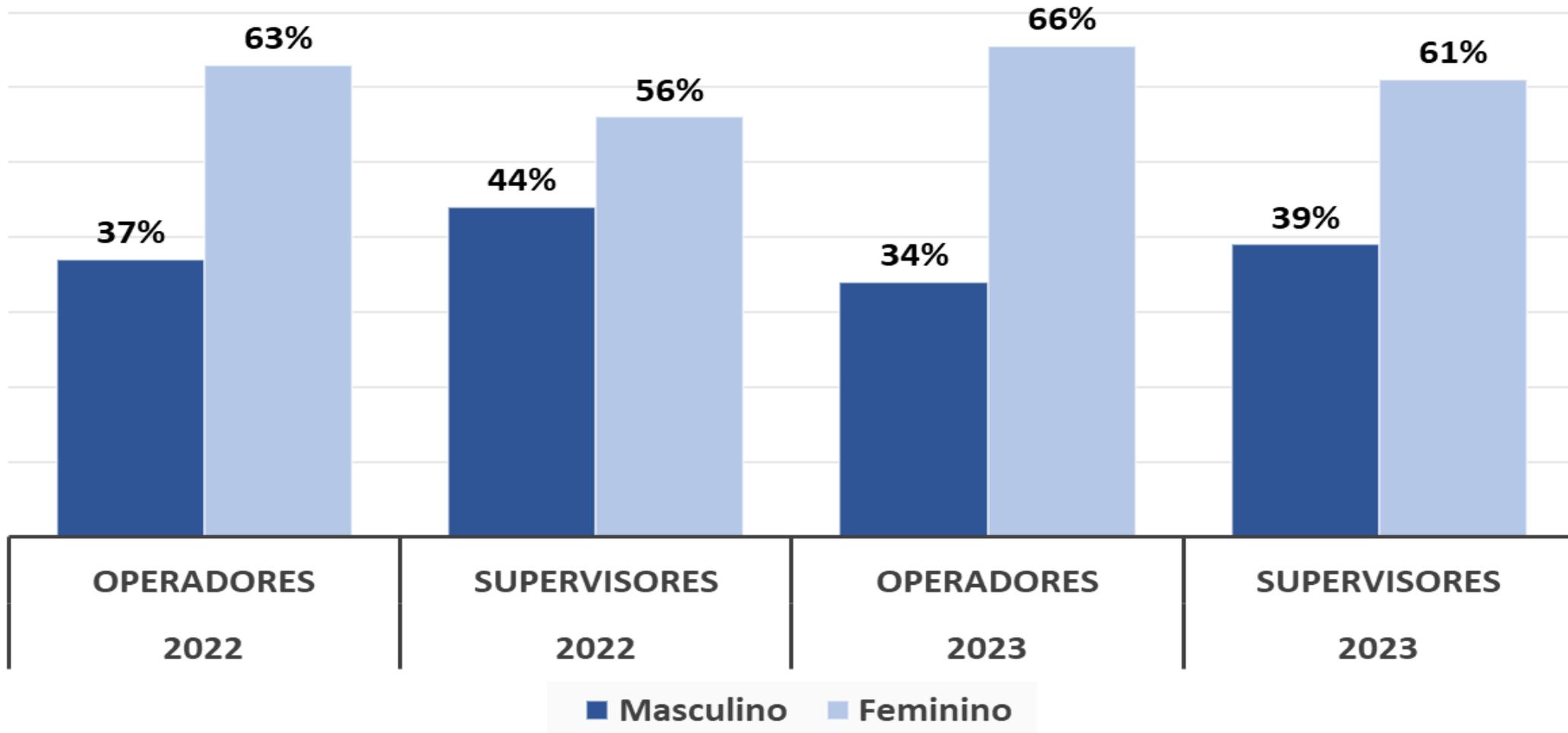


Formação inicial (dias) e Formação Anual (horas)



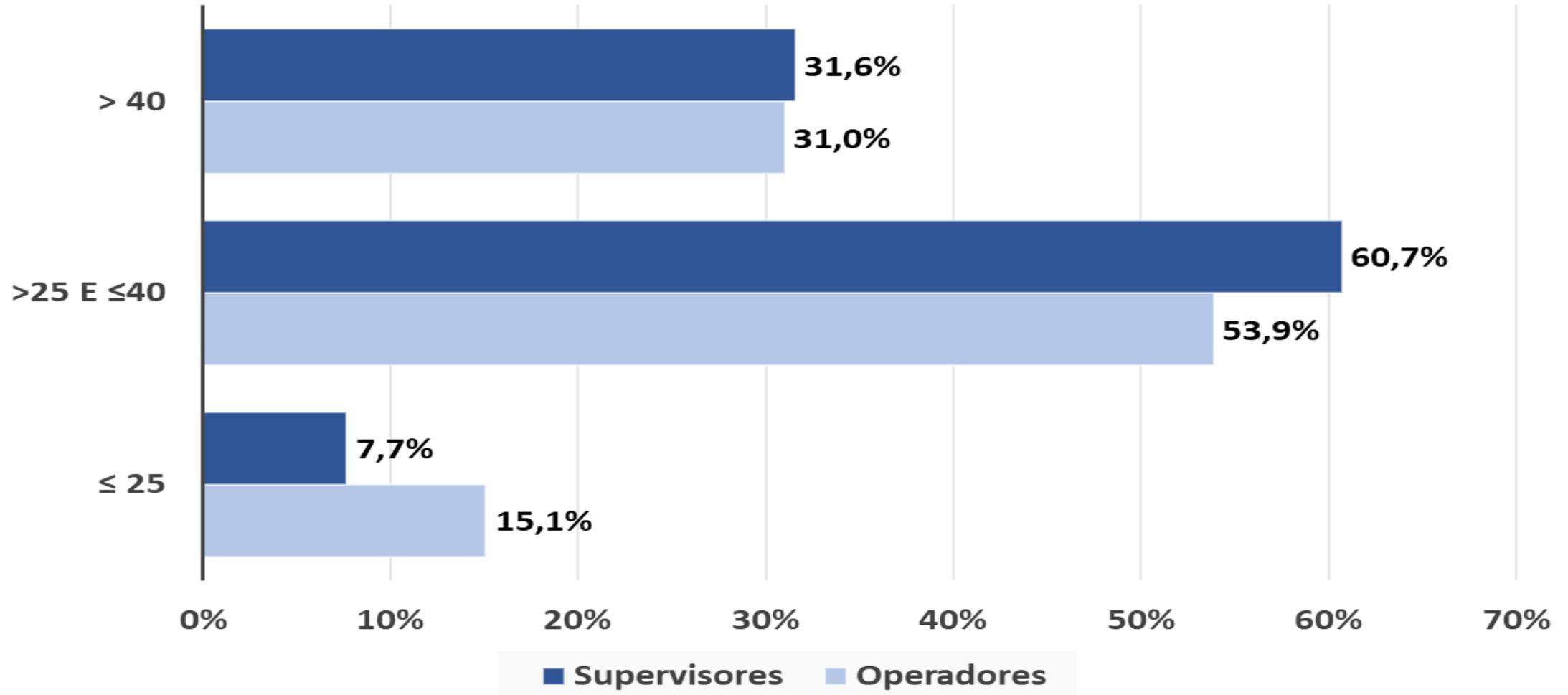


Distribuição dos Colaboradores por Género





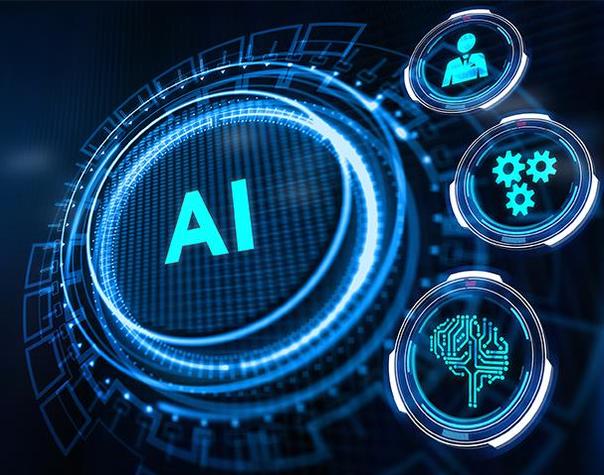
Distribuição dos Colaboradores por Escalão Etário



HOW WILL
CUSTOMER
AND EMPLOYEE
EXPERIENCES
CHANGE
WITH A.I.?

22
05
2024

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL APCC
CENTRO DE CONGRESSOS
DO ESTORIL

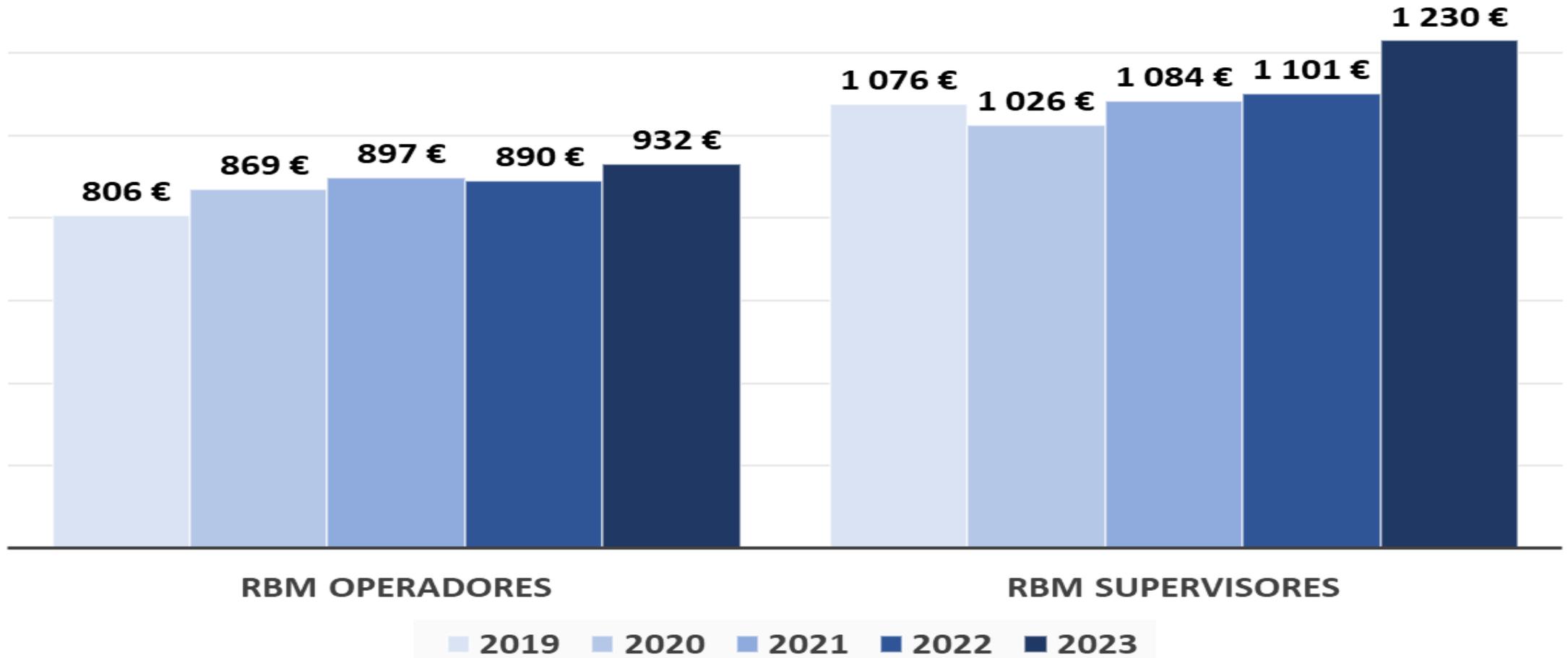


POLÍTICAS E BENEFÍCIOS

COMO EVOLUIU A REMUNERAÇÃO DOS
COLABORADORES?

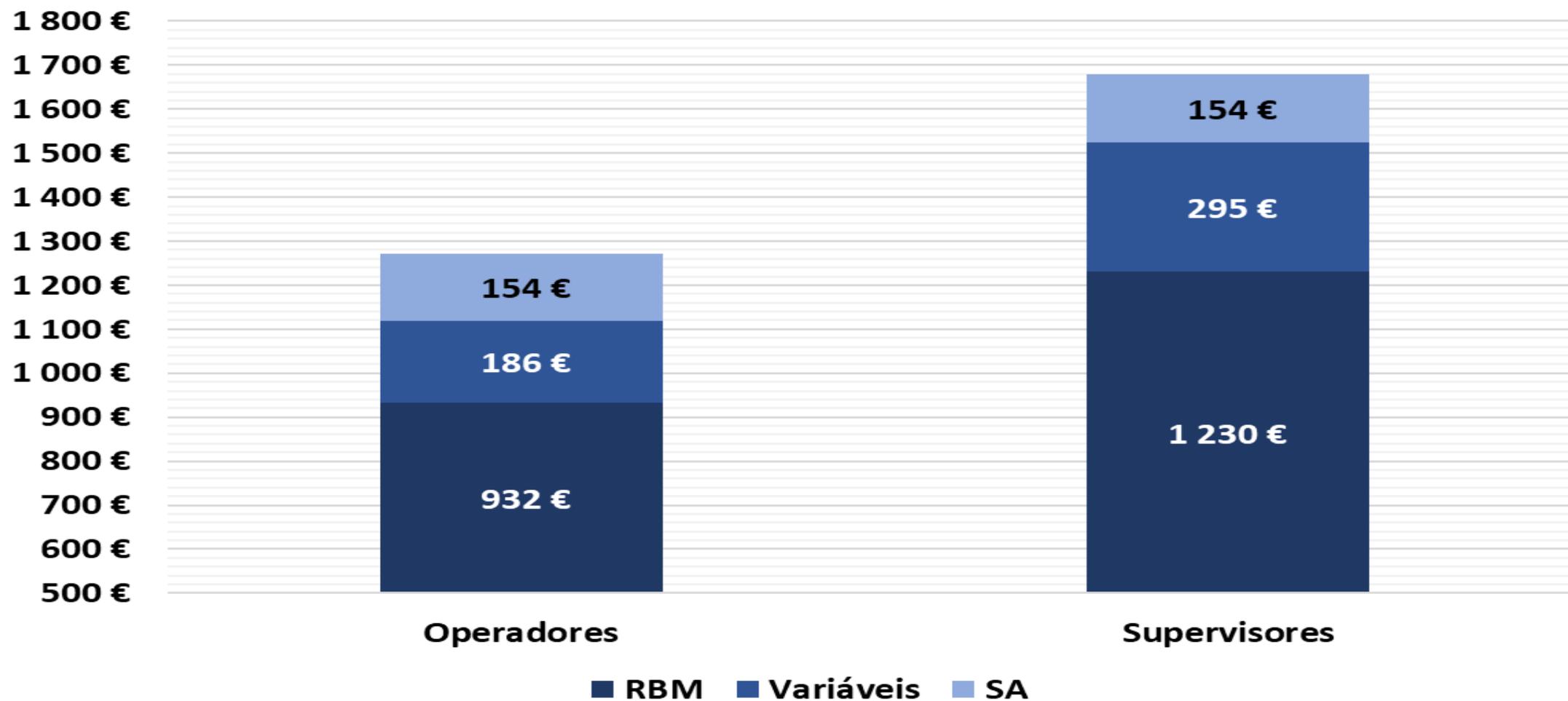


Evolução da RBM de 2019 a 2023





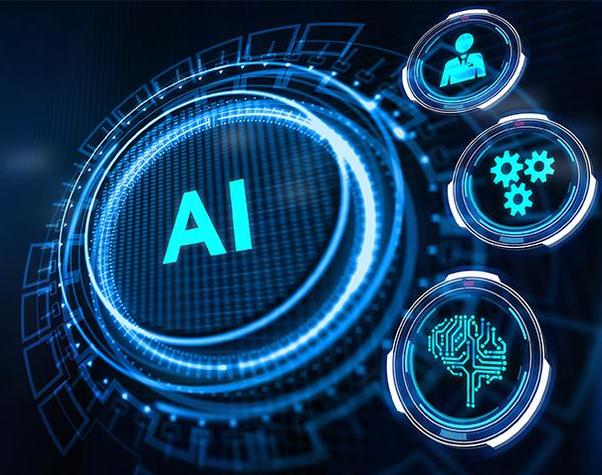
Rendimento mensal médio real consolidado



HOW WILL
CUSTOMER
AND EMPLOYEE
EXPERIENCES
CHANGE
WITH A.I.?

22
05
2024

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL APCC
CENTRO DE CONGRESSOS
DO ESTORIL

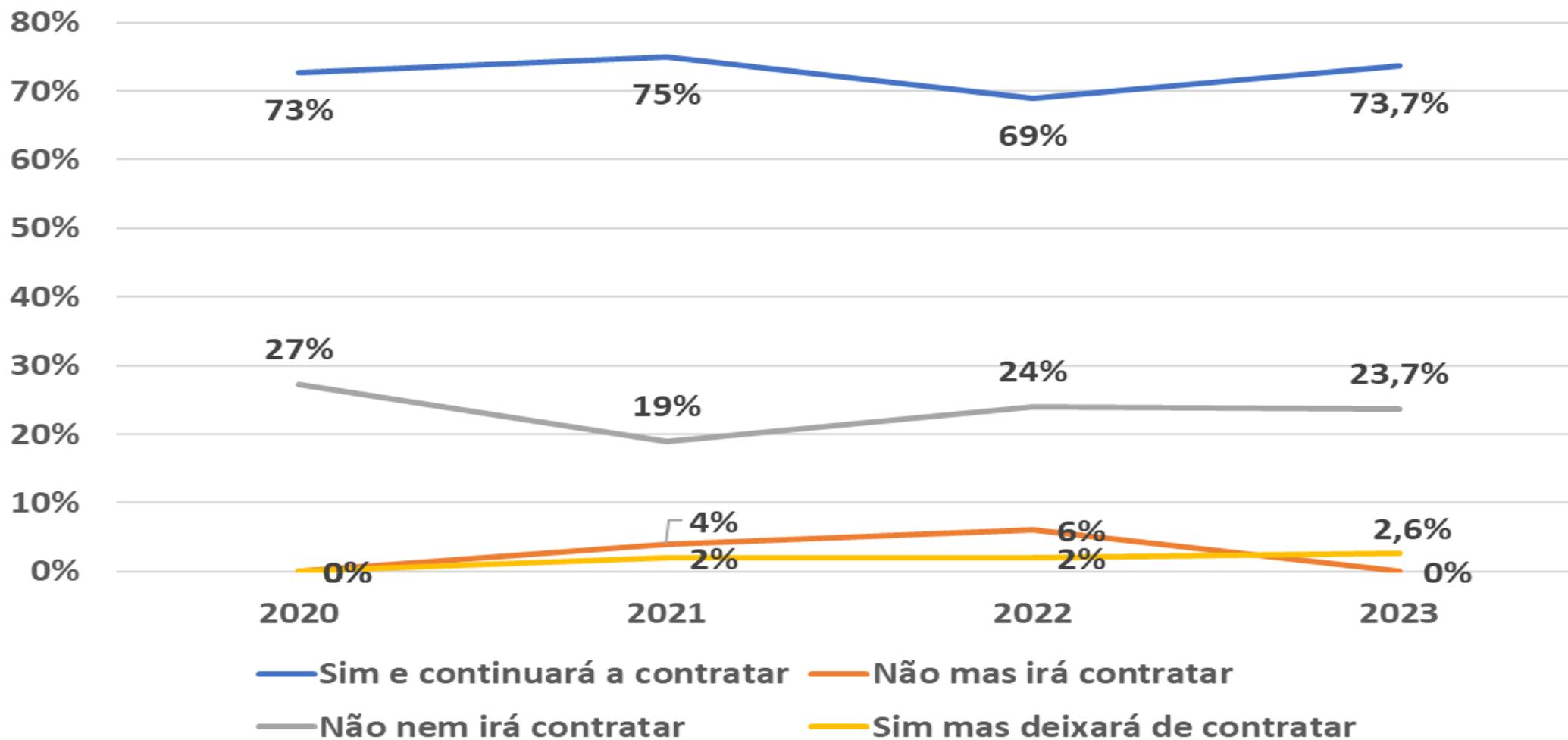


RECURSO AO OUTSOURCING

**OS OUTSOURCERS SÃO PARCEIROS PRIVILEGIADOS
DE MUITAS OPERAÇÕES. QUAL O SEU PERFIL?**

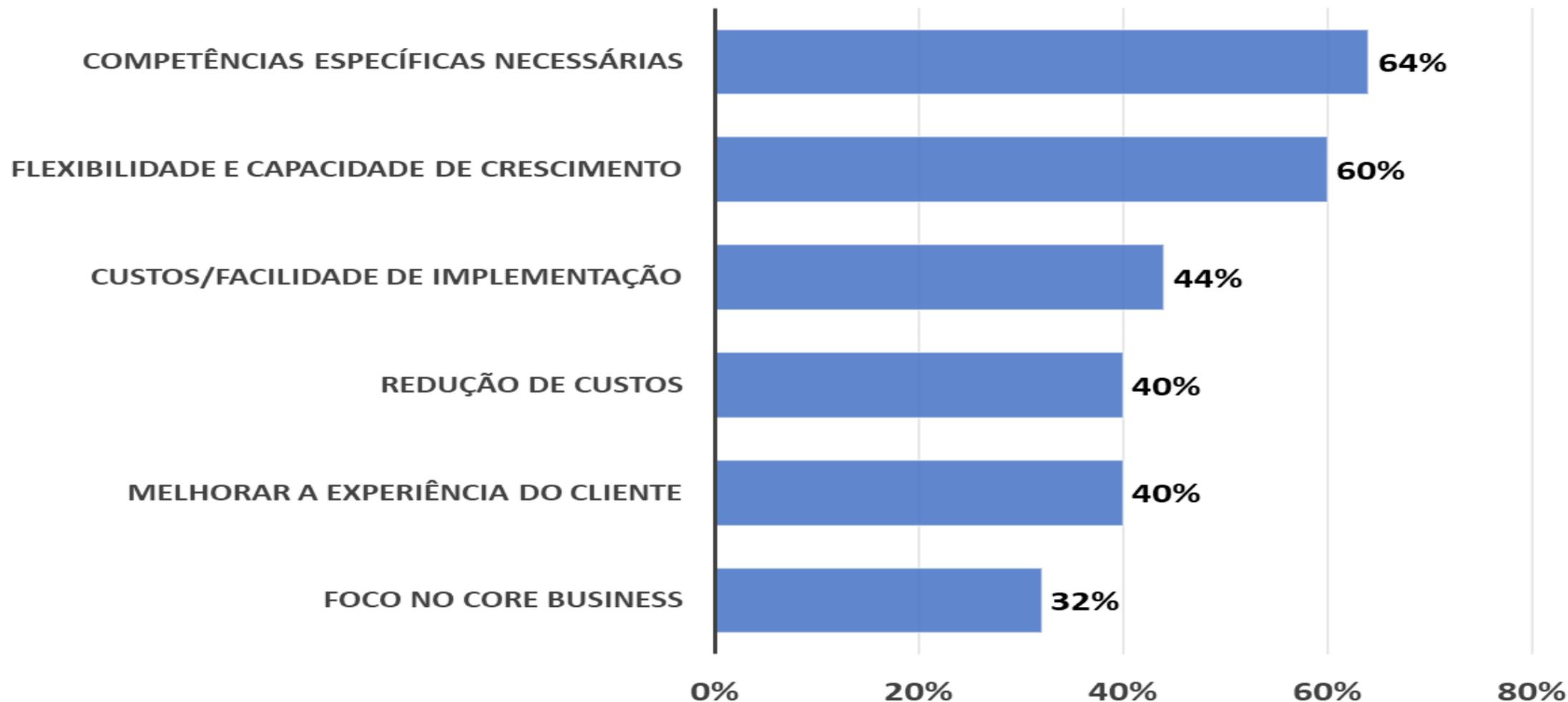


Recurso ao Outsourcing em 2023



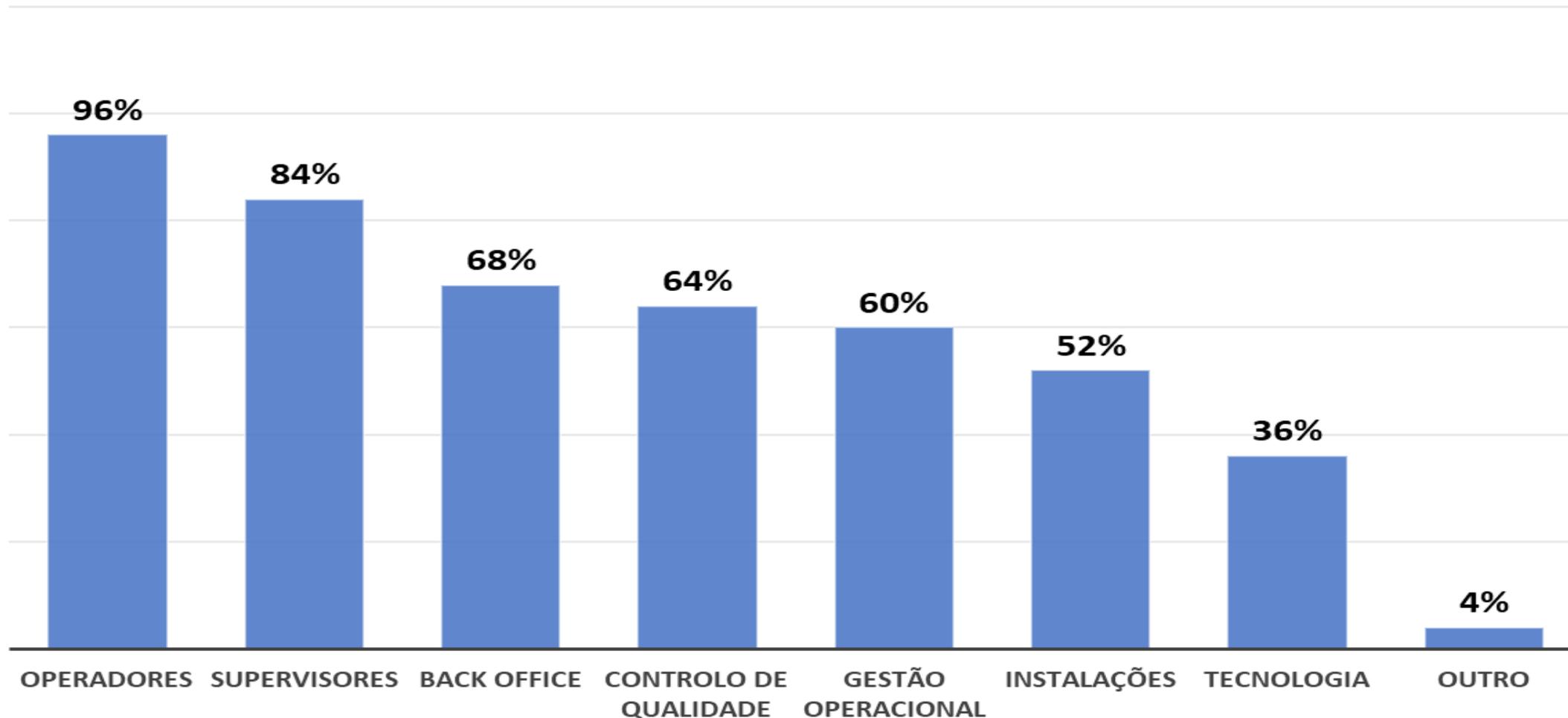


Motivação para Contratar Outsourcing em 2023



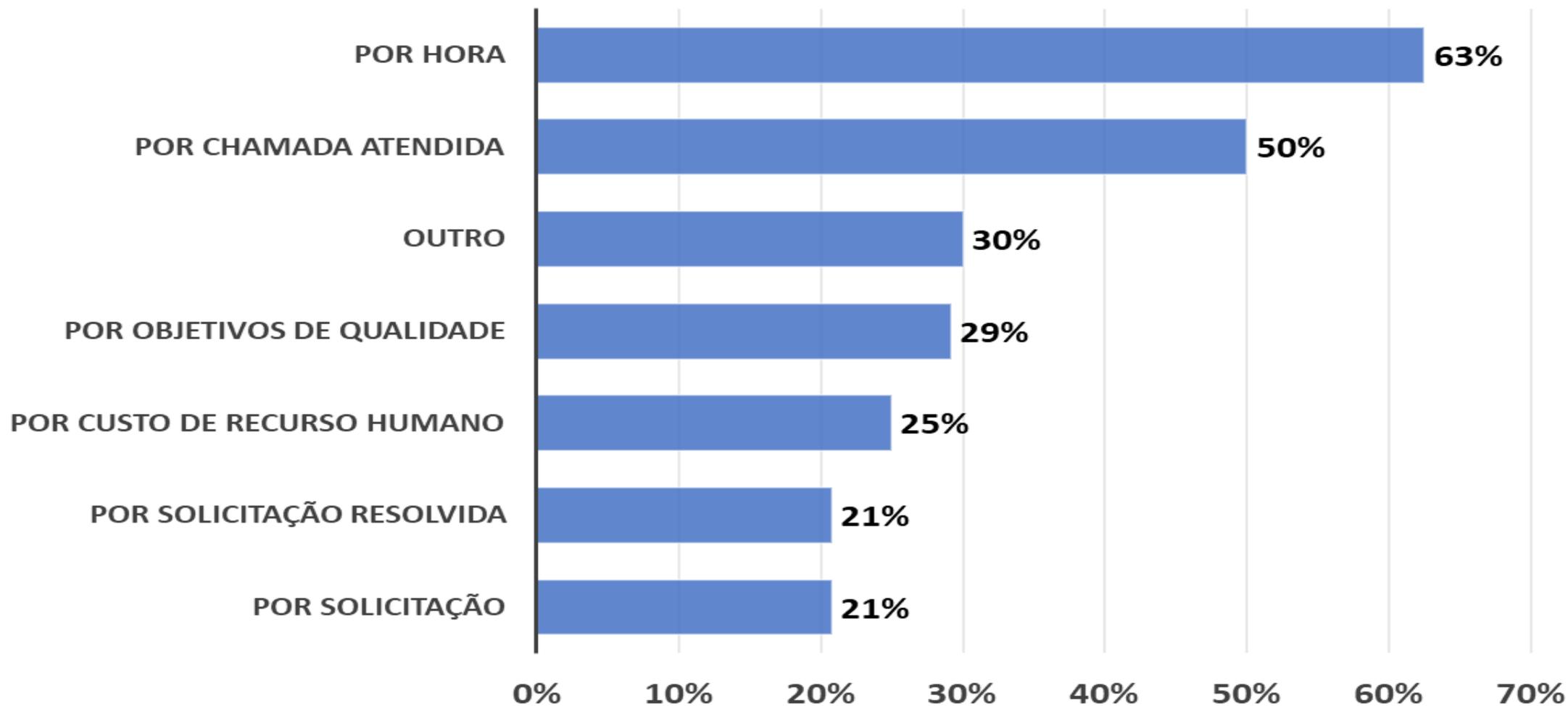


Serviços Contratados a Outsourcers em 2023



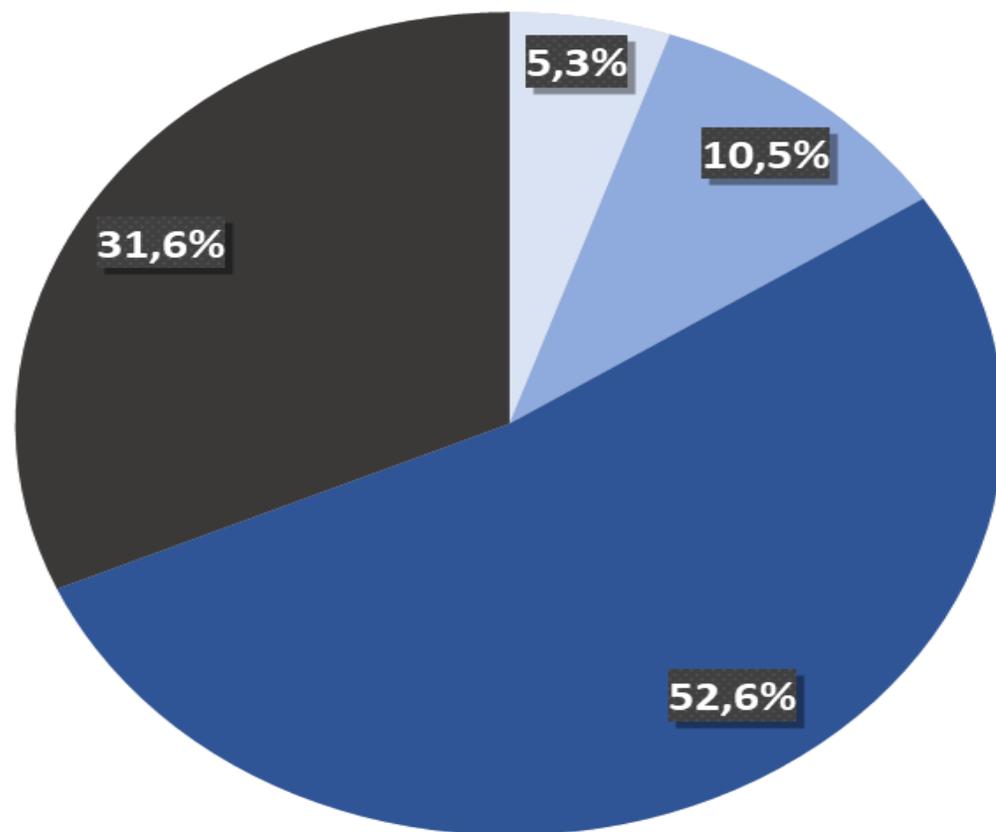


Modelos de Remuneração do Outsourcer em 2023





Distribuição dos Outsourcers por Volume de Faturação



- ≤ a 2 M€
- > 2 M€ e ≤ 10 M€
- > 10 M€ e ≤ 50 M€
- > 50 M€

HOW WILL
CUSTOMER
AND EMPLOYEE
EXPERIENCES
CHANGE
WITH A.I.?

22
05
2024

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL APCC
CENTRO DE CONGRESSOS
DO ESTORIL

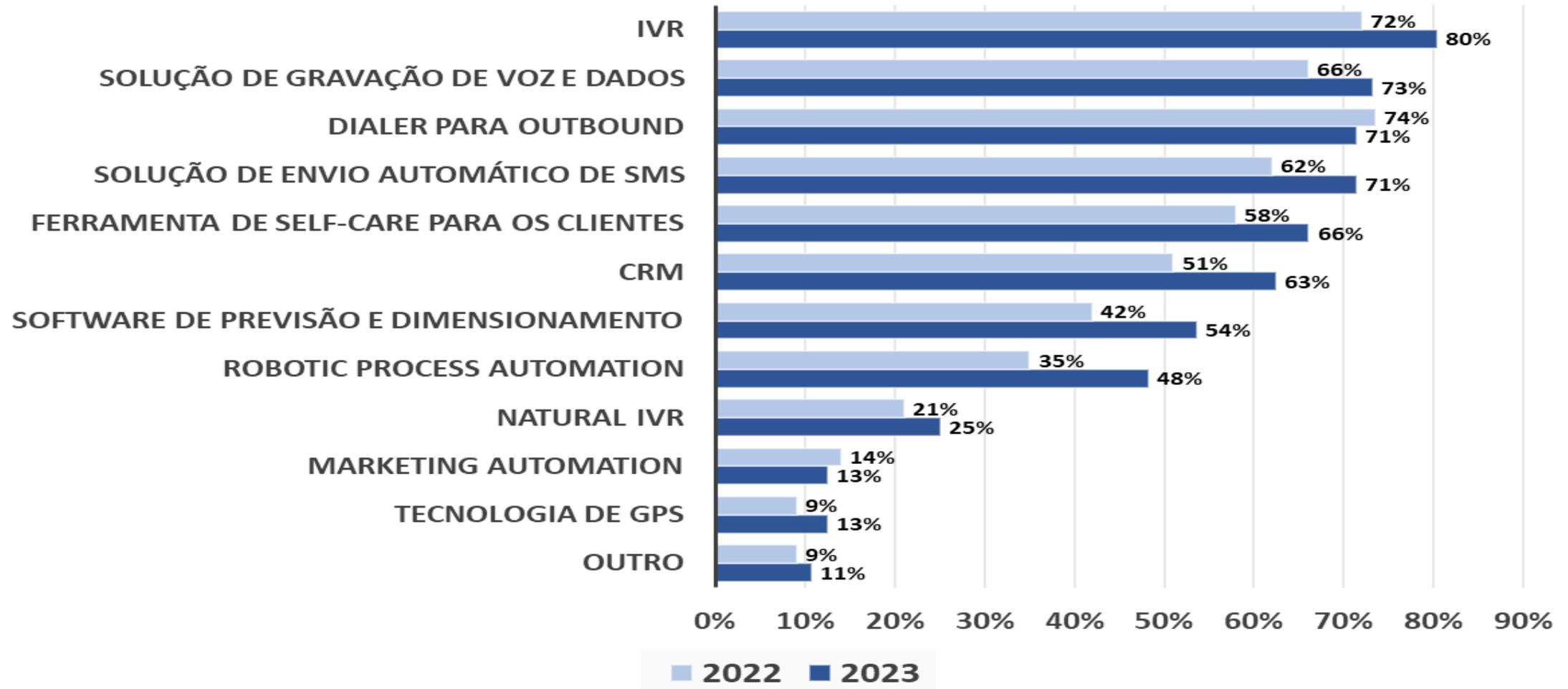


TECNOLOGIA

**TECNOLOGIA É HOJE UM SUPORTE FUNDAMENTAL
PARA O SUCESSO DAS OPERAÇÕES. QUAIS AS
PRINCIPAIS TENDÊNCIAS?**

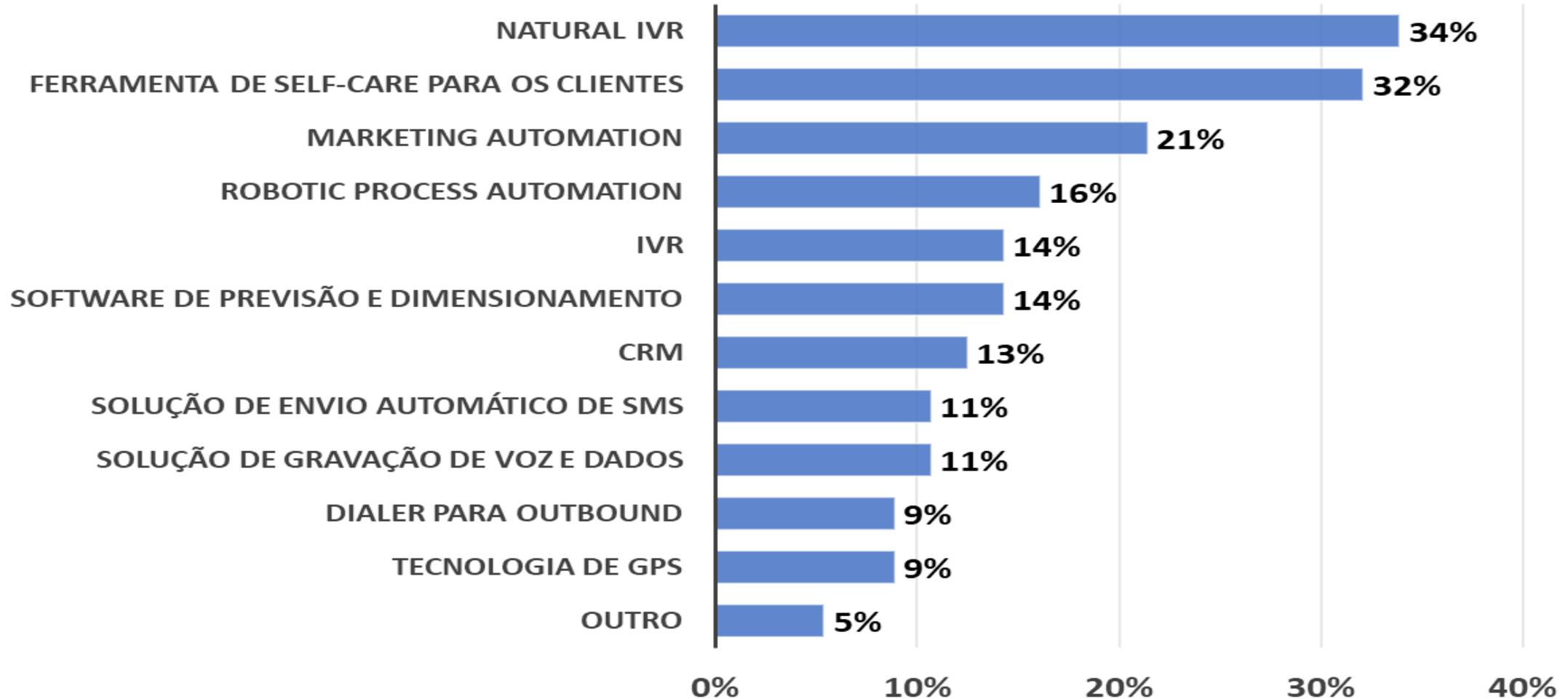


Principais Soluções Tecnológicas Utilizadas



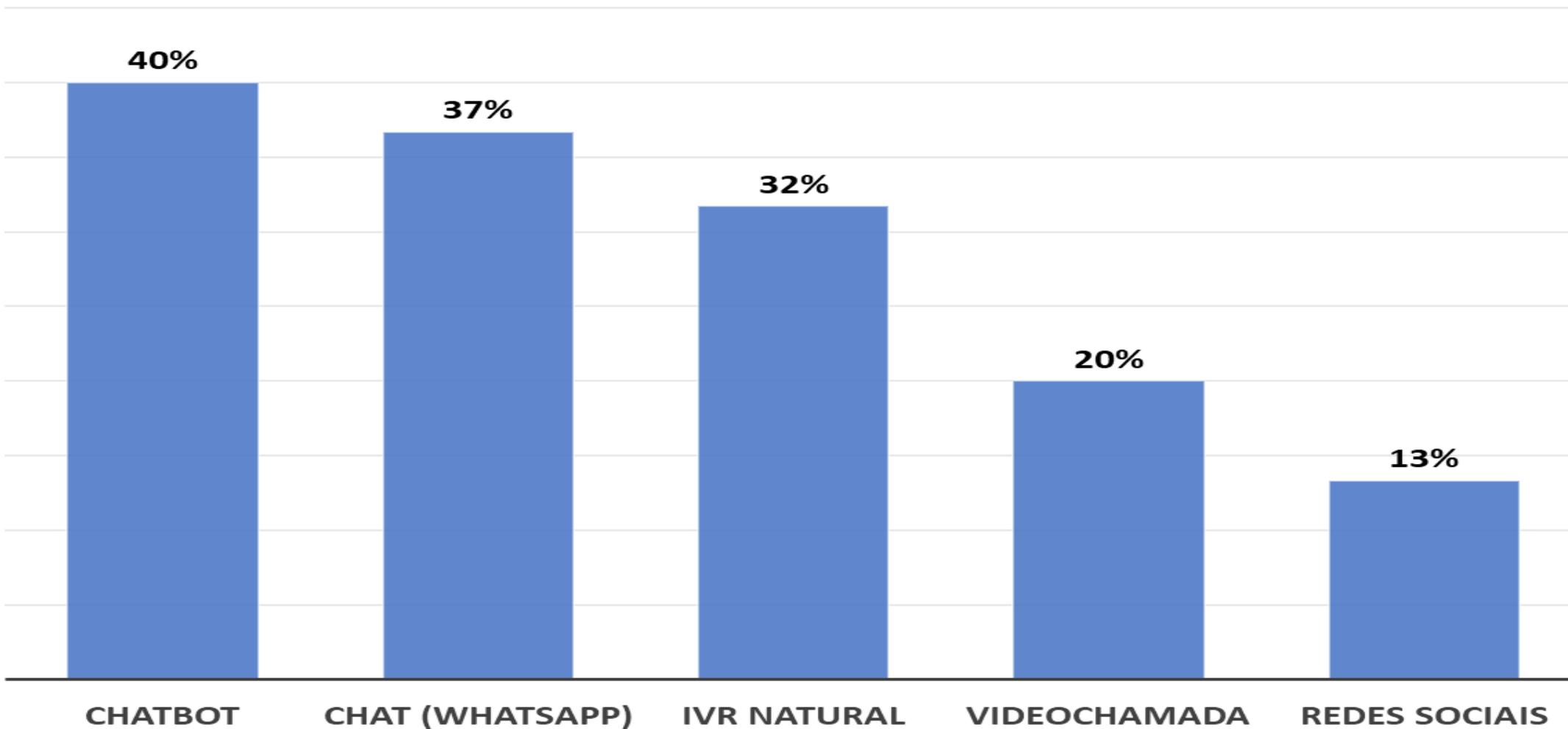


Soluções Tecnológicas a Implementar no Futuro



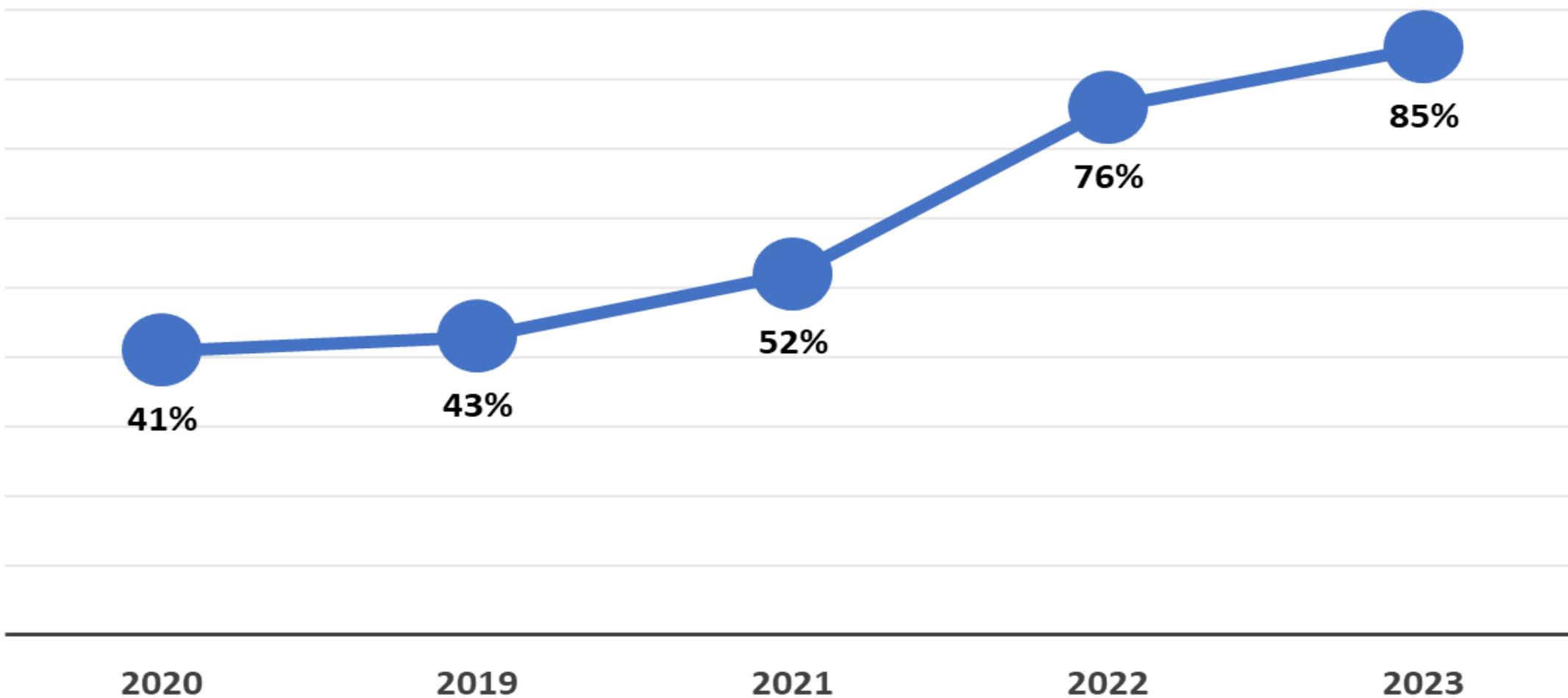


Novos Canais a Utilizar no Futuro



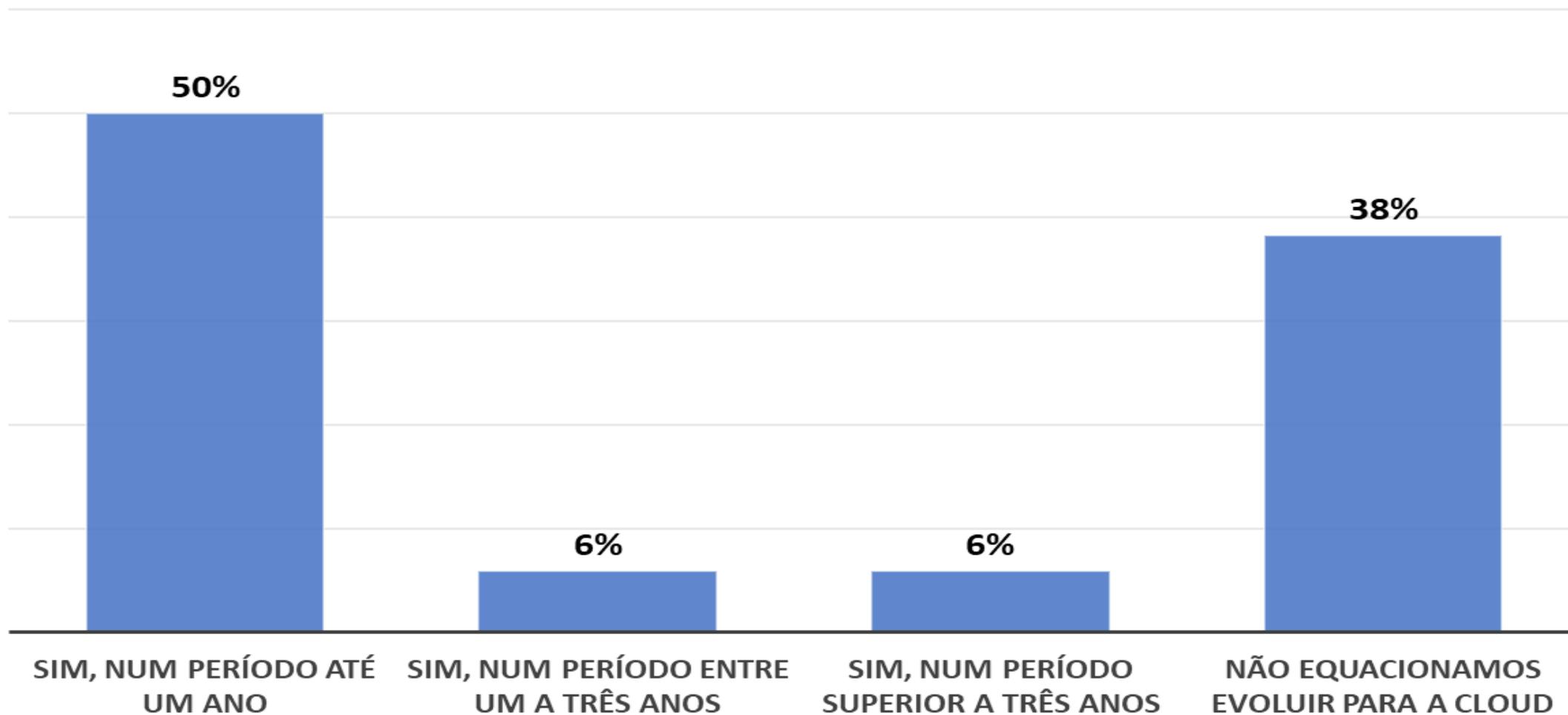


Utilização de Modelo Tecnológico Baseado na Cloud



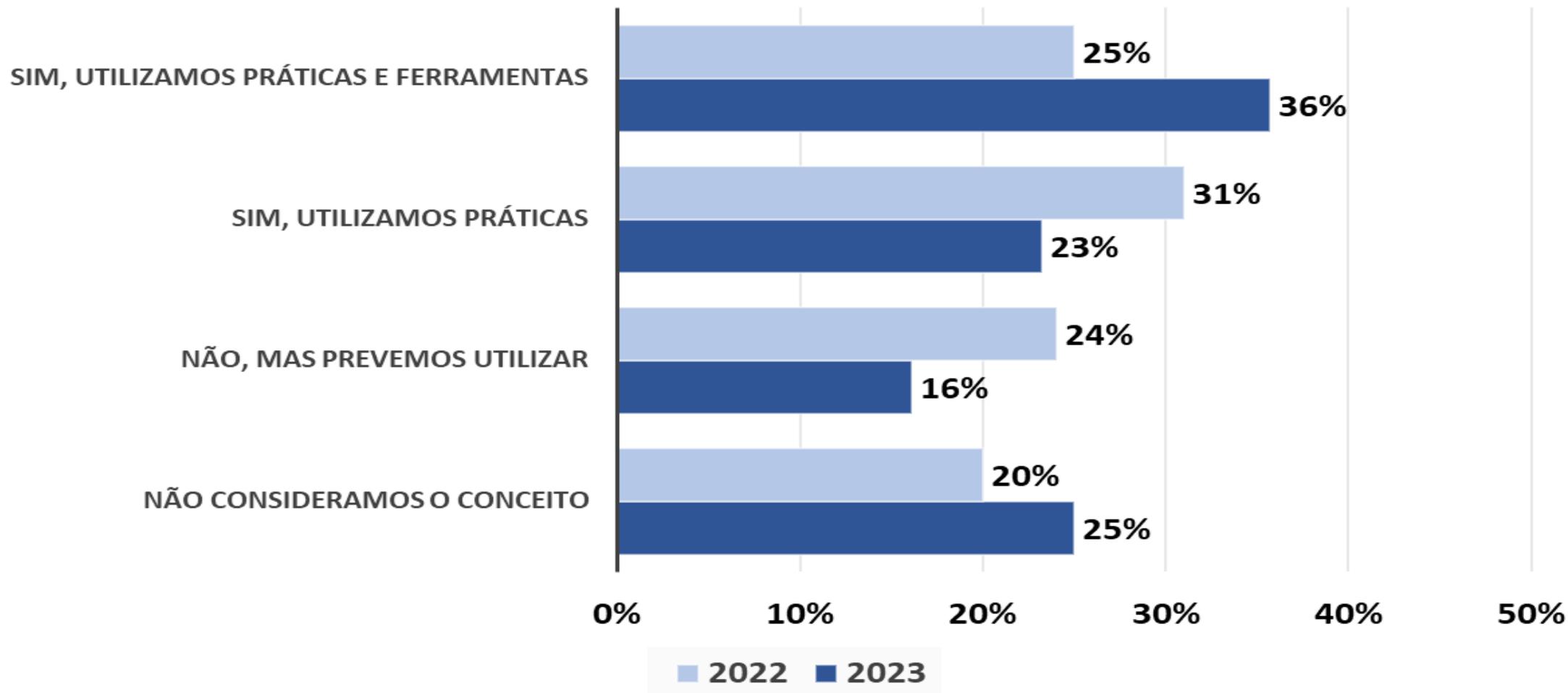


Intenção de Evoluir para Modelo Baseado na Cloud



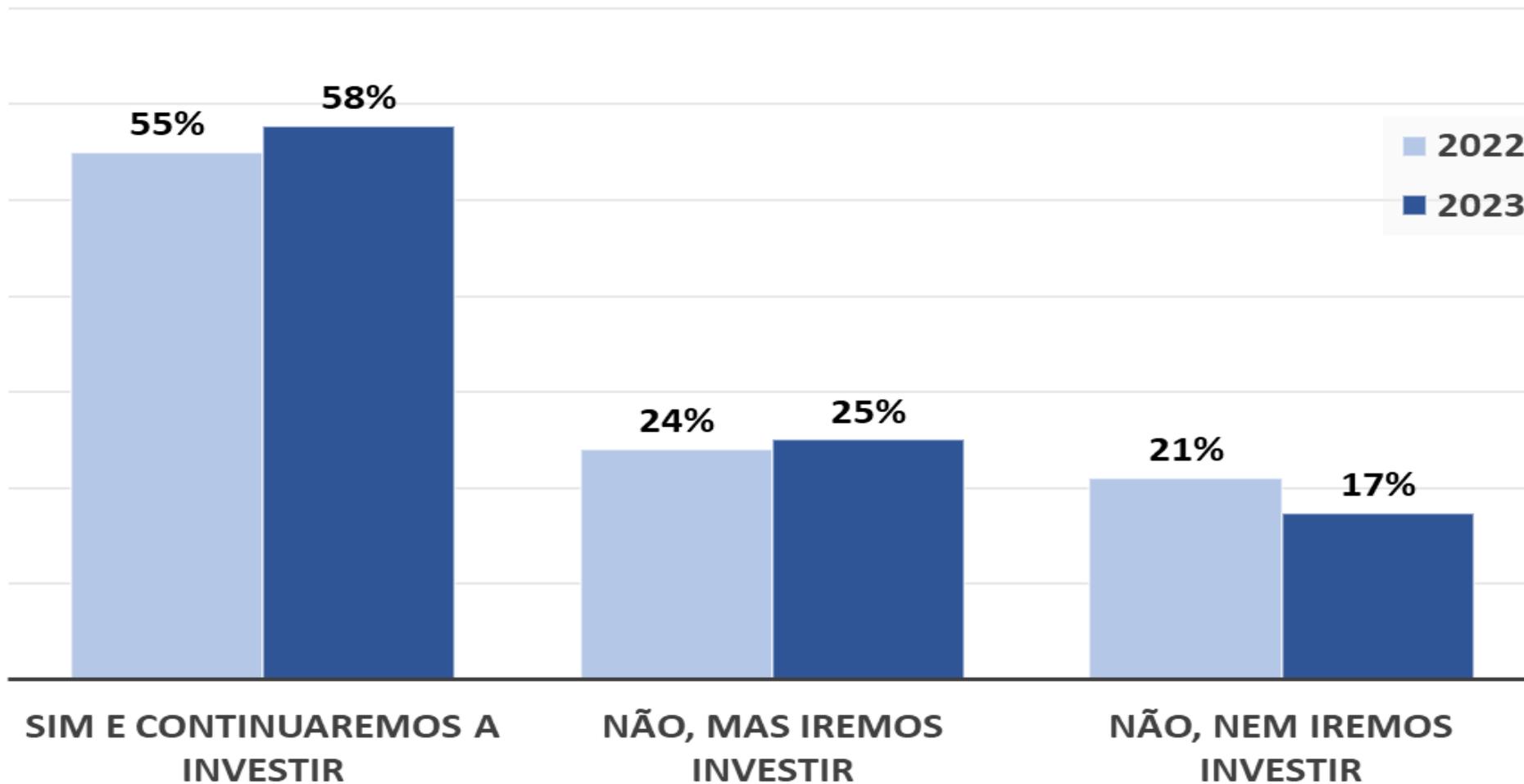


Utilização de Gamification





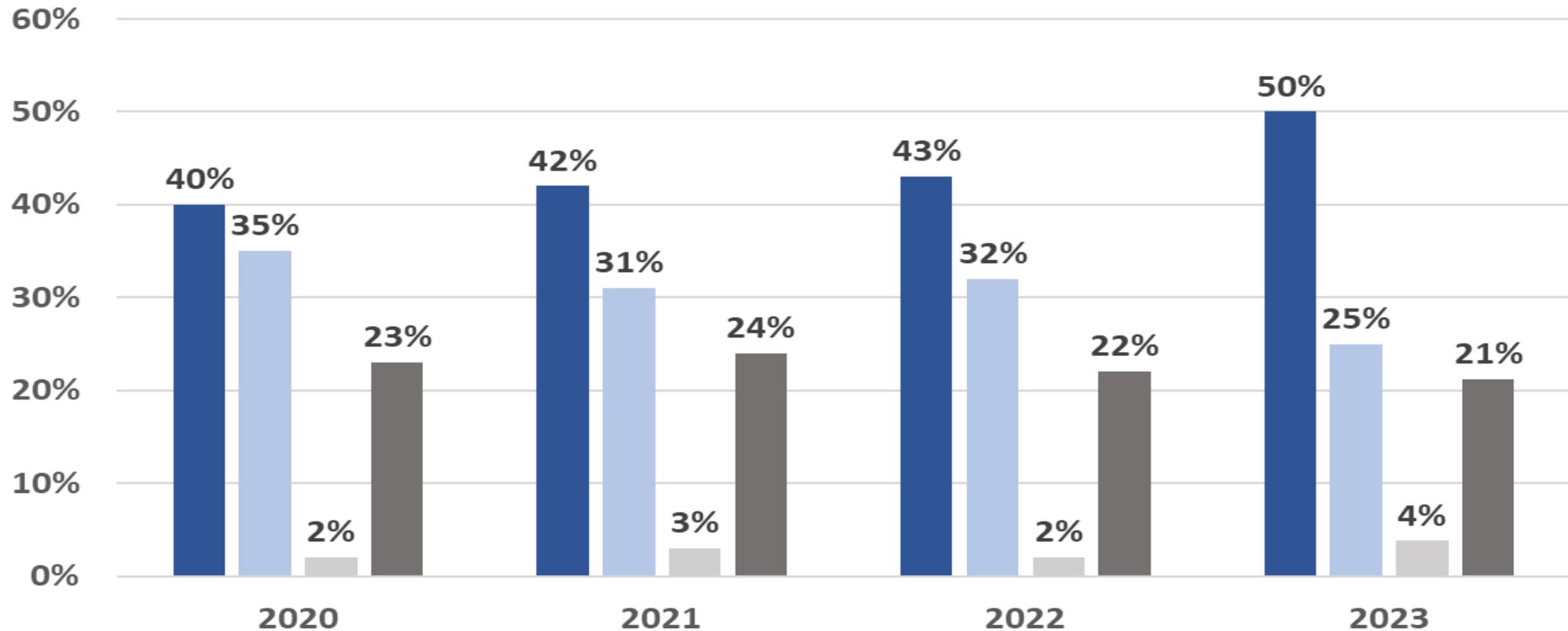
Investimento em Robotic Process Automation (RPA)





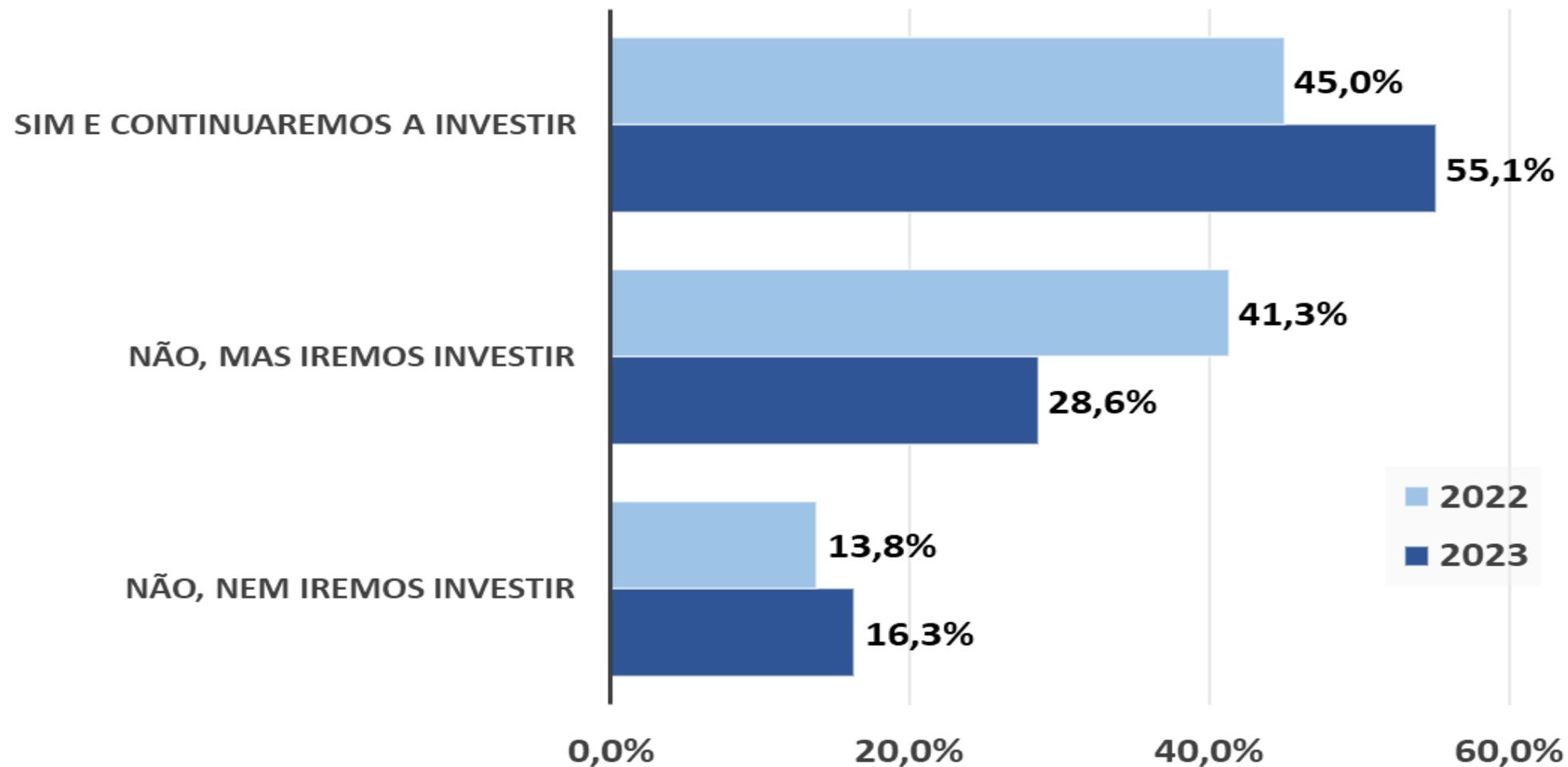
Investimento em Inteligência Artificial (AI)

- Sim e investiremos no próximo ano
- Não, mas iremos investir no próximo ano
- Sim, mas não investiremos no próximo ano
- Não, nem iremos investir no próximo ano





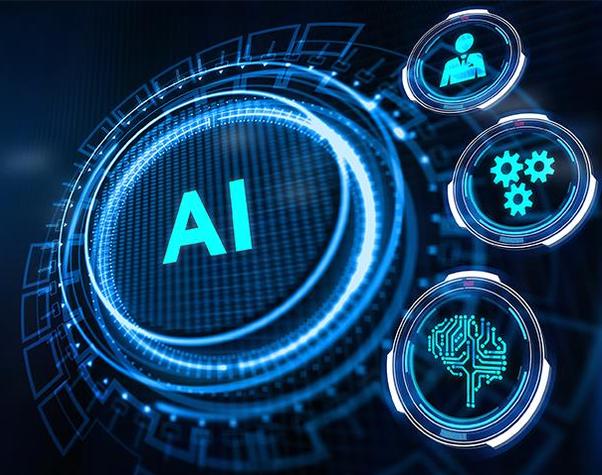
Investimento em Bots



HOW WILL
CUSTOMER
AND EMPLOYEE
EXPERIENCES
CHANGE
WITH A.I.?

22
05
2024

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL APCC
CENTRO DE CONGRESSOS
DO ESTORIL

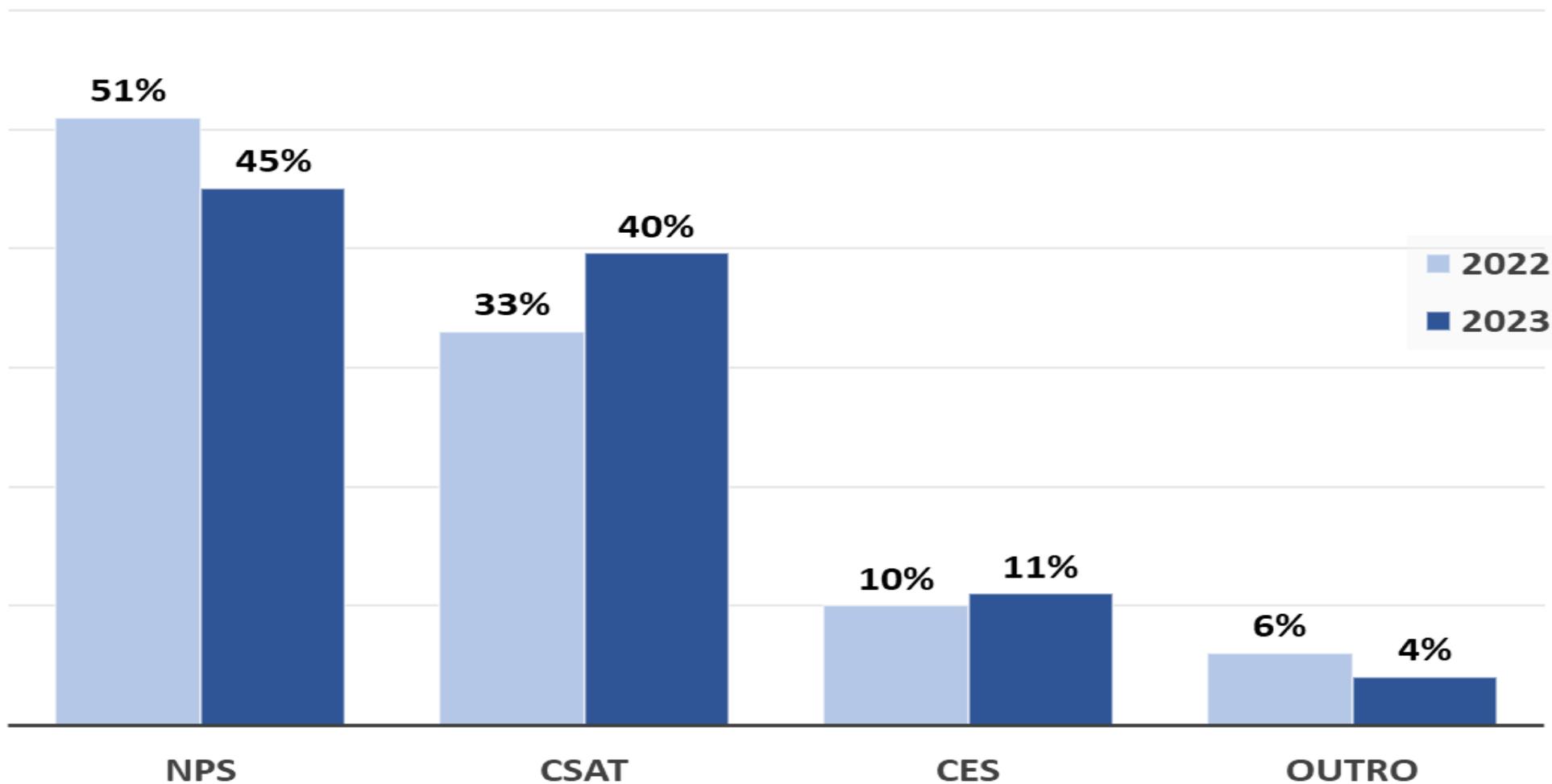


MELHORIA CONTÍNUA

OS CONTACT CENTERS NO CAMINHO DA EXCELÊNCIA

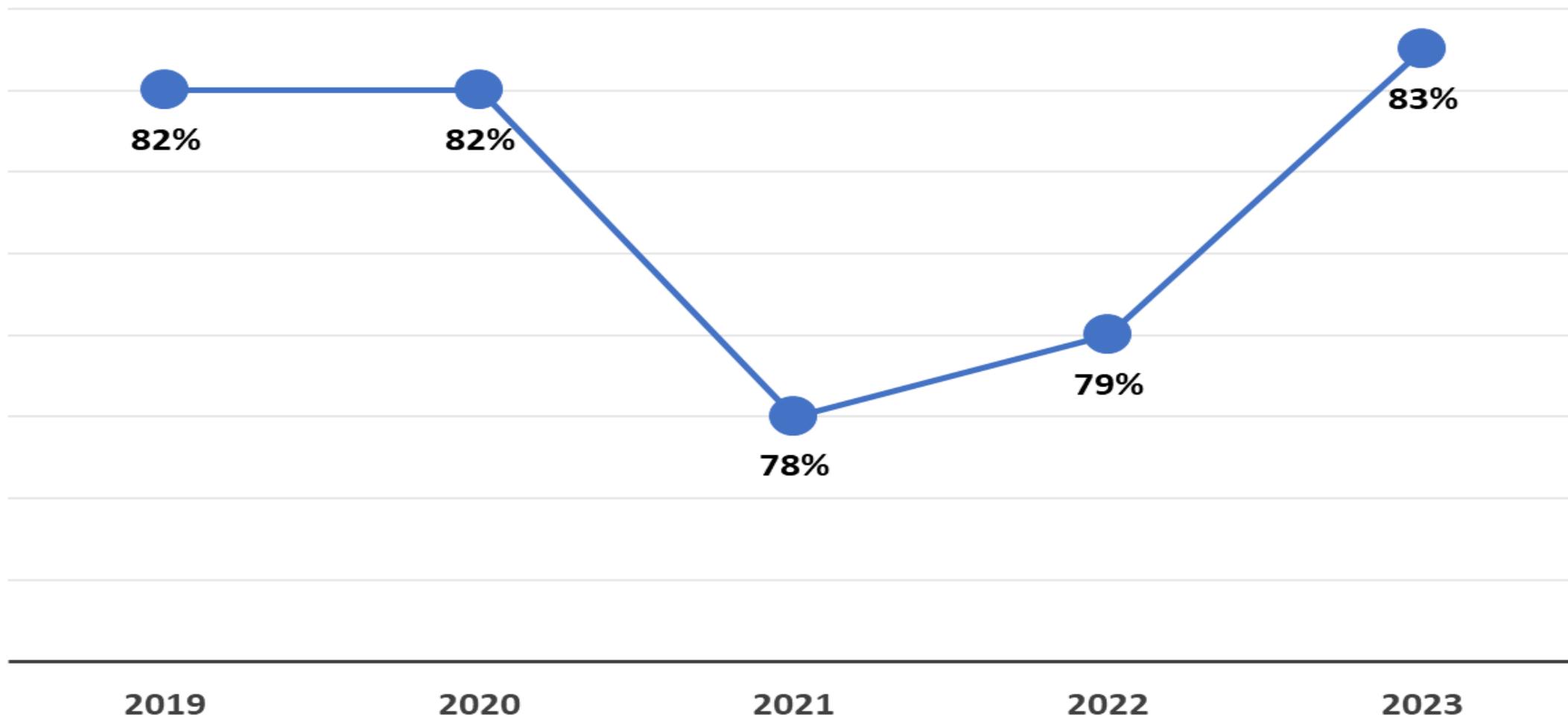


Métricas de Avaliação da Satisfação do Cliente



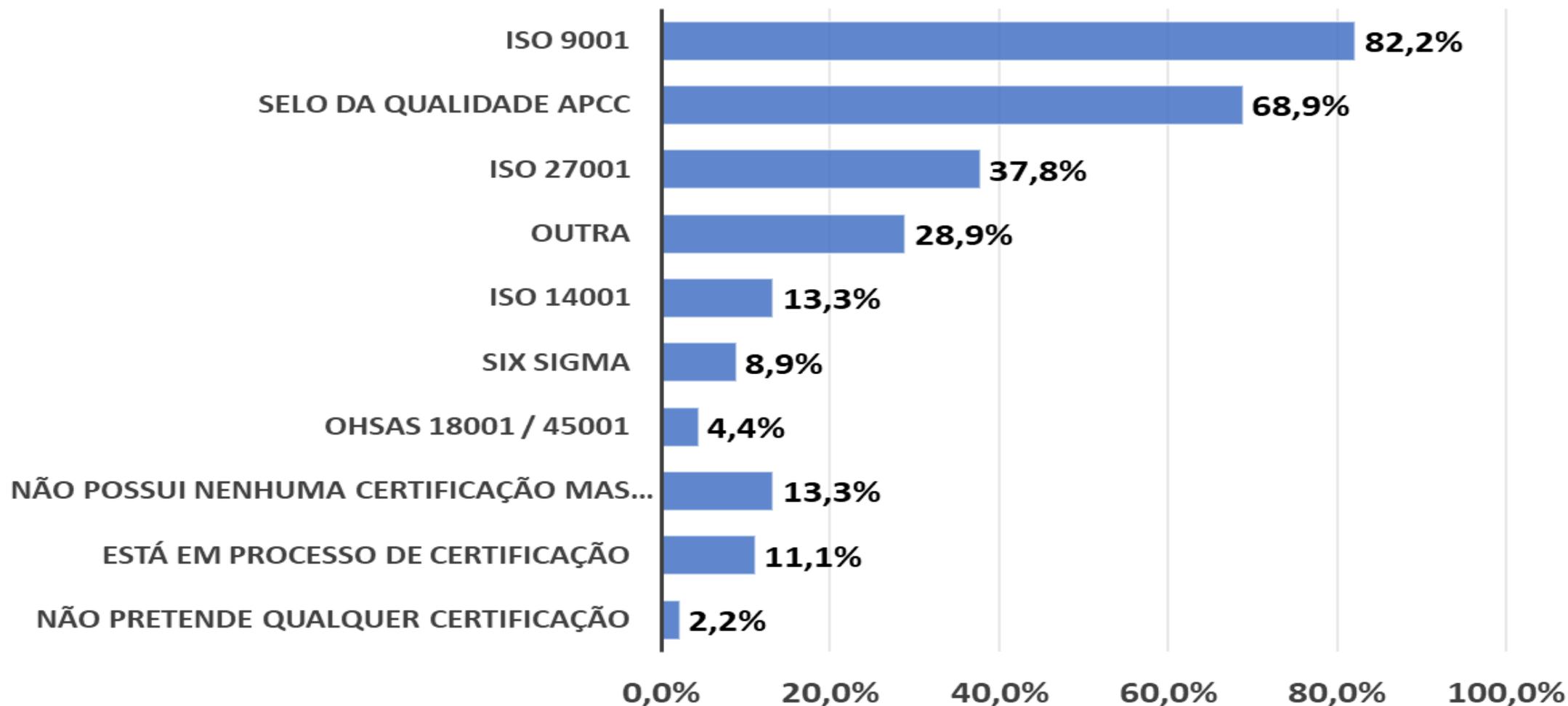


Resultados dos Inquéritos de Satisfação dos Clientes



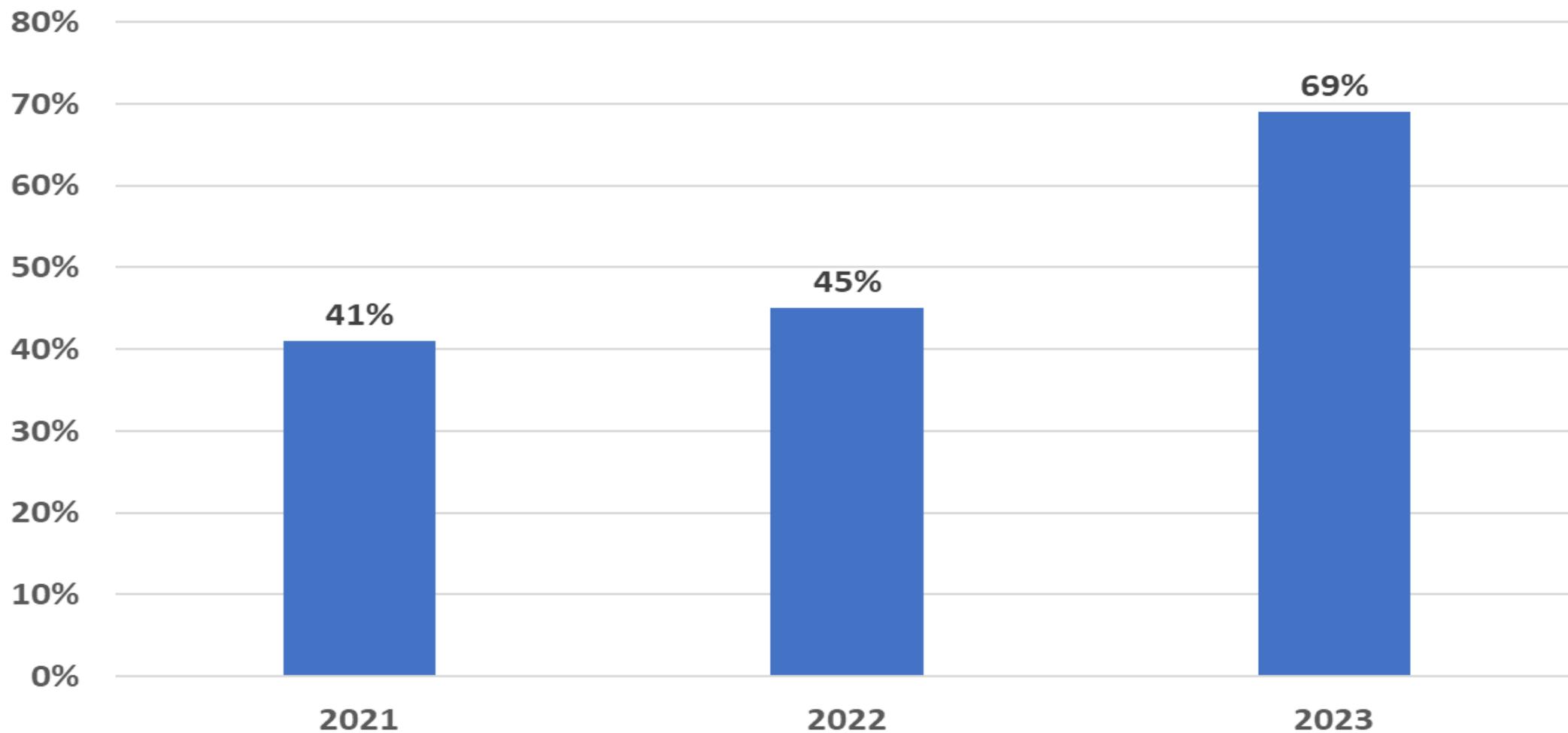


Certificações das Operações de Contact Center



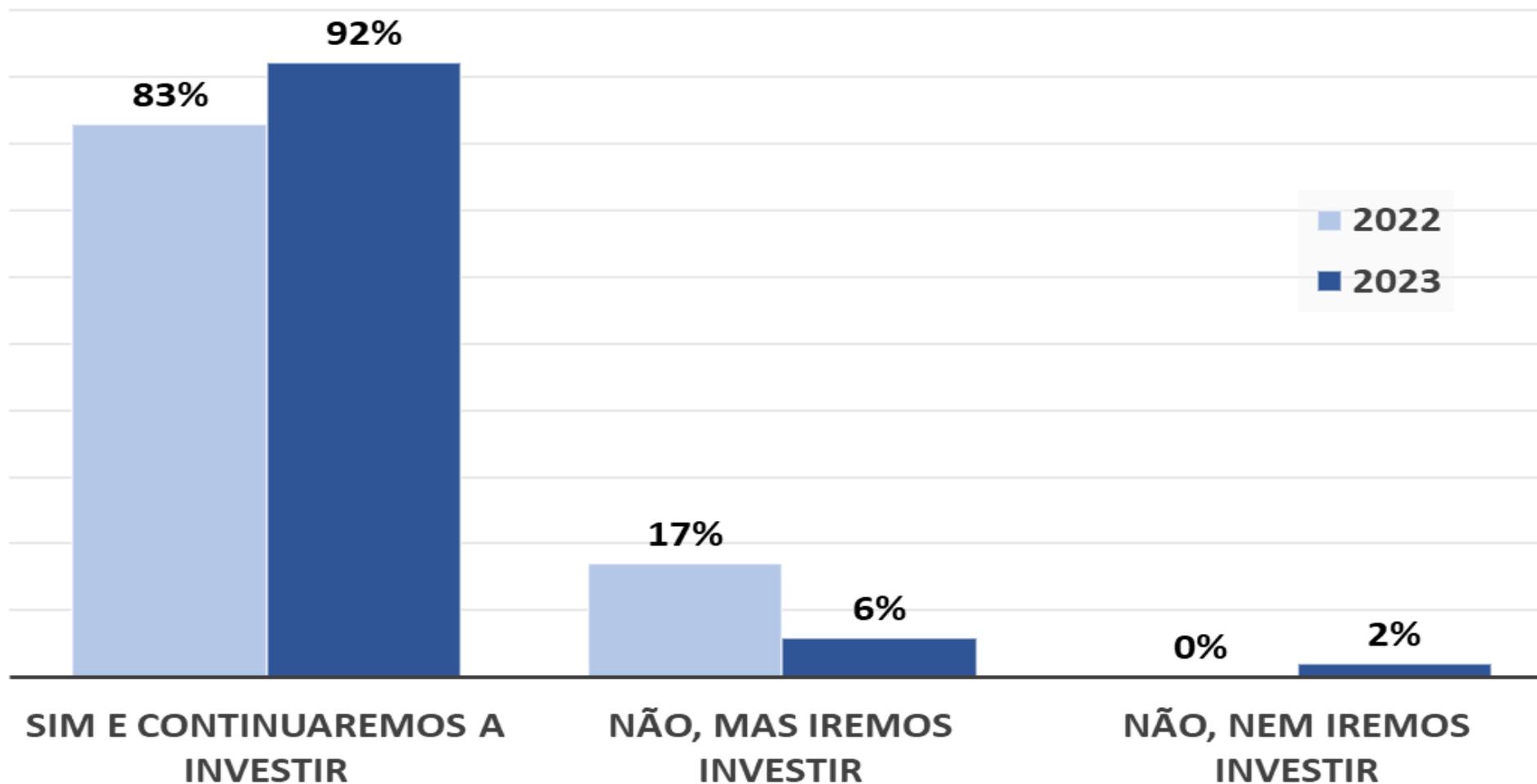


Operações Certificadas com o Selo da Qualidade APCC





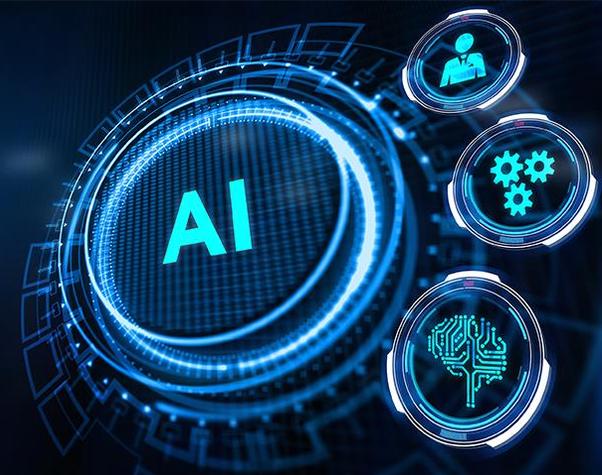
Investimento em Projetos de Customer Experience



HOW WILL
CUSTOMER
AND EMPLOYEE
EXPERIENCES
CHANGE
WITH A.I.?

22
05
2024

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL APCC
CENTRO DE CONGRESSOS
DO ESTORIL

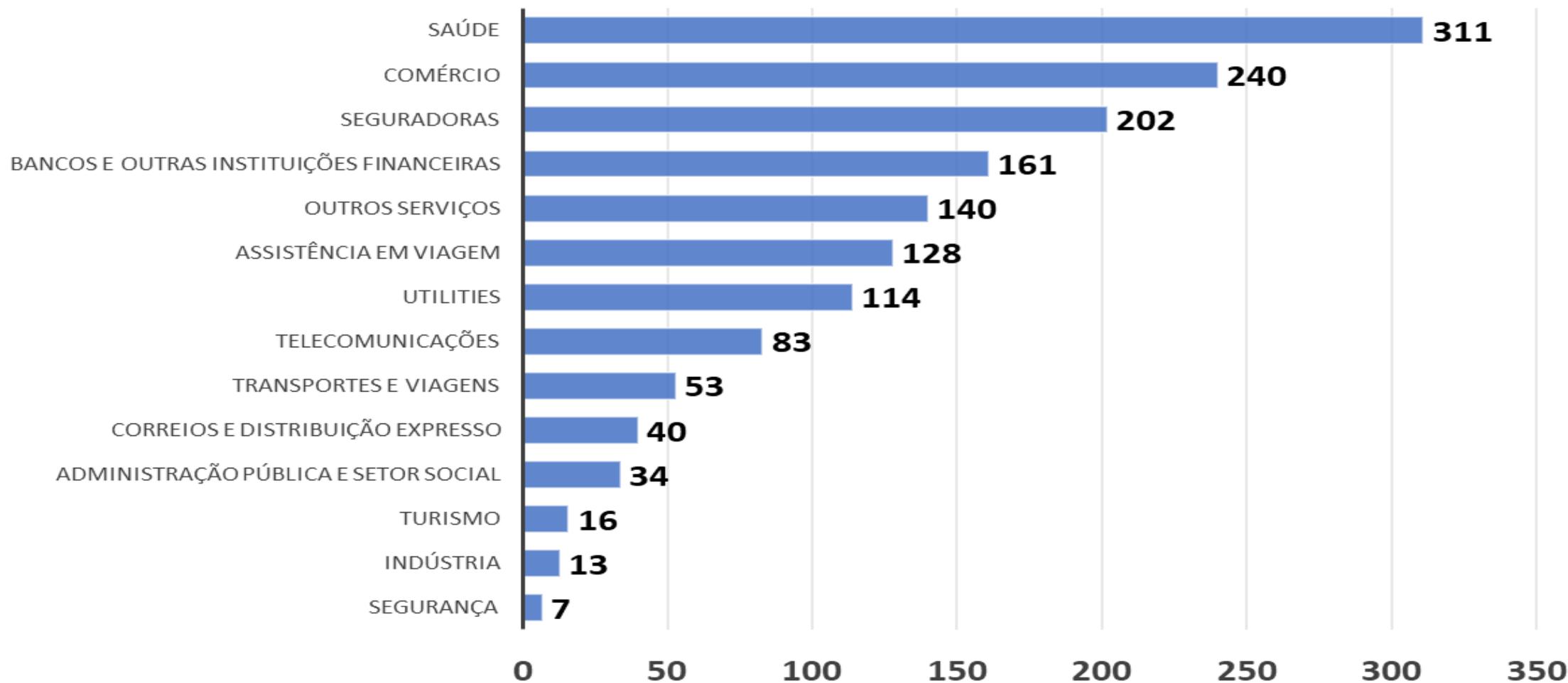


CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

QUAL A FIABILIDADE DOS DADOS APURADOS NESTE ESTUDO DE BENCHMARKING? QUAL A REPRESENTATIVIDADE DA AMOSTRA?

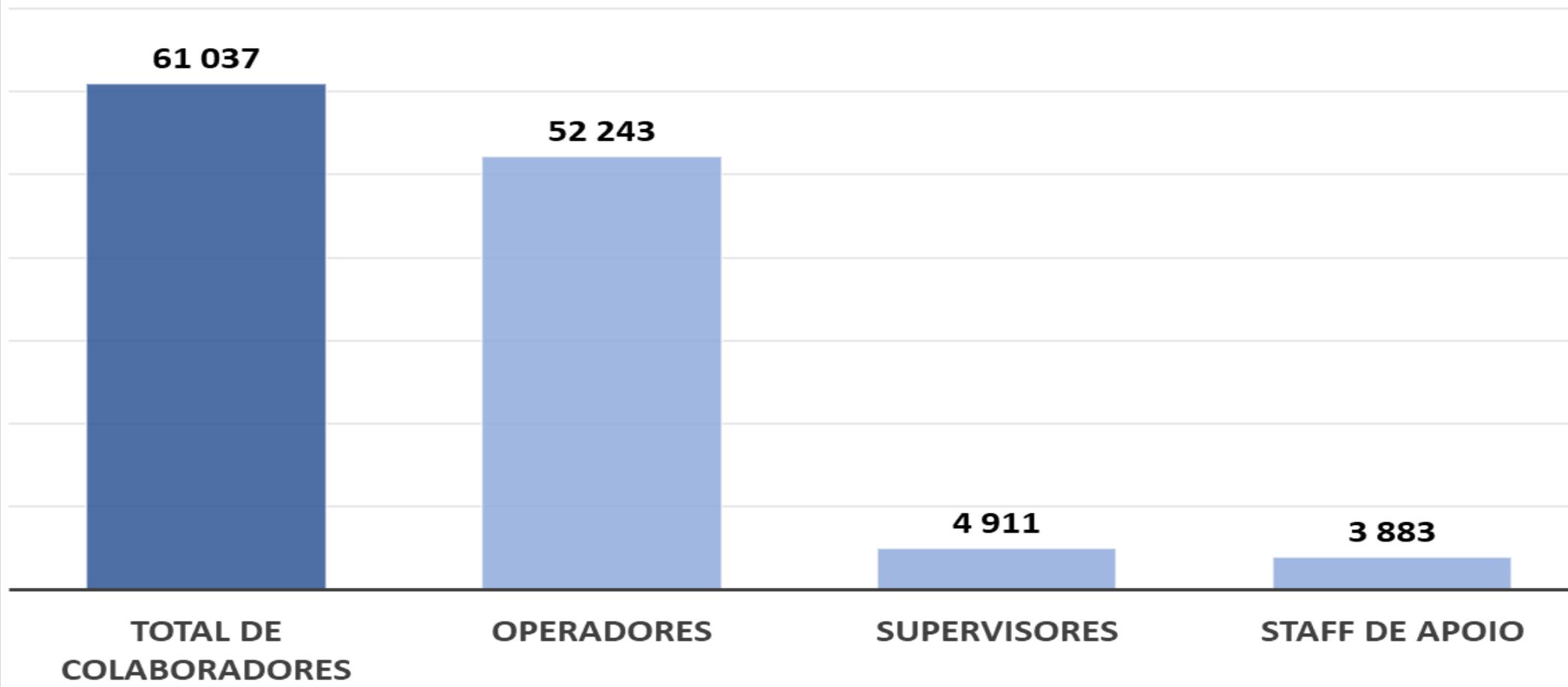


Distribuição das 1542 Operações por Setor de Atividade





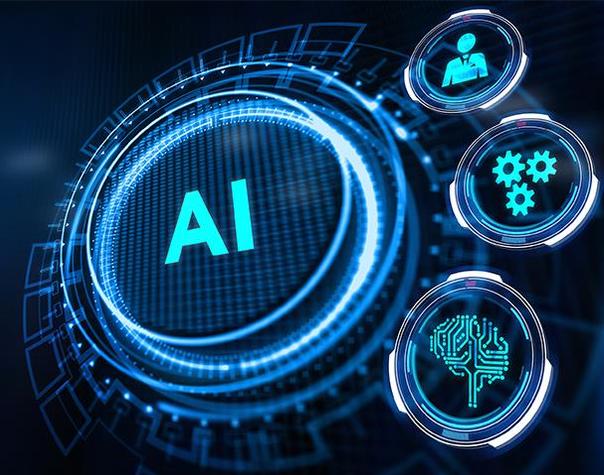
Total de Colaboradores das Operações Respondentes ao Estudo



HOW WILL
CUSTOMER
AND EMPLOYEE
EXPERIENCES
CHANGE
WITH A.I.?

22
05
2024

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL APCC
CENTRO DE CONGRESSOS
DO ESTORIL



CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

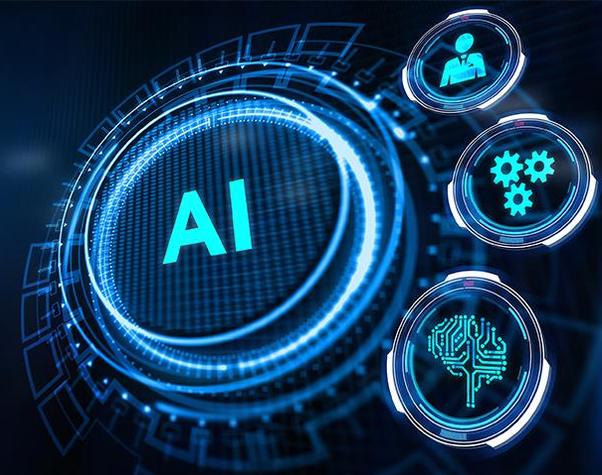
QUAL A FIABILIDADE DOS DADOS APURADOS NESTE ESTUDO DE BENCHMARKING? QUAL A REPRESENTATIVIDADE DA AMOSTRA?

COM CERCA DE 58% DO UNIVERSO, TEMOS UM GRAU DE CONFIANÇA DE 99% COM UMA MARGEM DE ERRO DE 0,3%

HOW WILL
CUSTOMER
AND EMPLOYEE
EXPERIENCES
CHANGE
WITH A.I.?

22
05
2024

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL APCC
CENTRO DE CONGRESSOS
DO ESTORIL



OBRIGADO PELA VOSSA ATENÇÃO



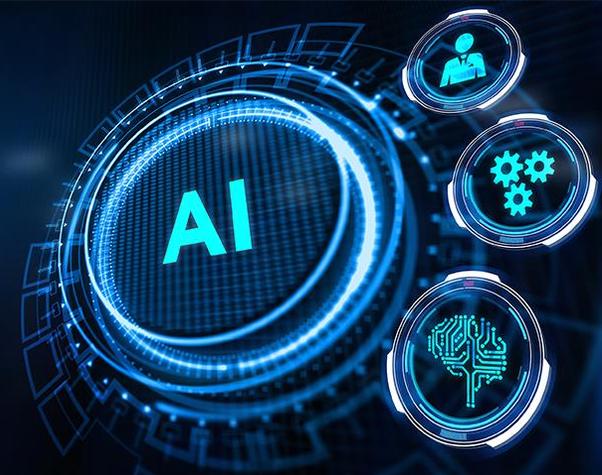
ARIAL 32

ARIAL 28

HOW WILL
CUSTOMER
AND EMPLOYEE
EXPERIENCES
CHANGE
WITH A.I.?

22
05
2024

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL APCC
CENTRO DE CONGRESSOS
DO ESTORIL



ARIAL 32

ARIAL 28