

A transformação digital e o impacto nos Recursos Humanos

Recursos Humanos no *Contact Center*: O fator decisivo
Conferência APCC PORTO 2016

Rui Teixeira

Porto, 20 de outubro de 2016

ManpowerGroup Solutions



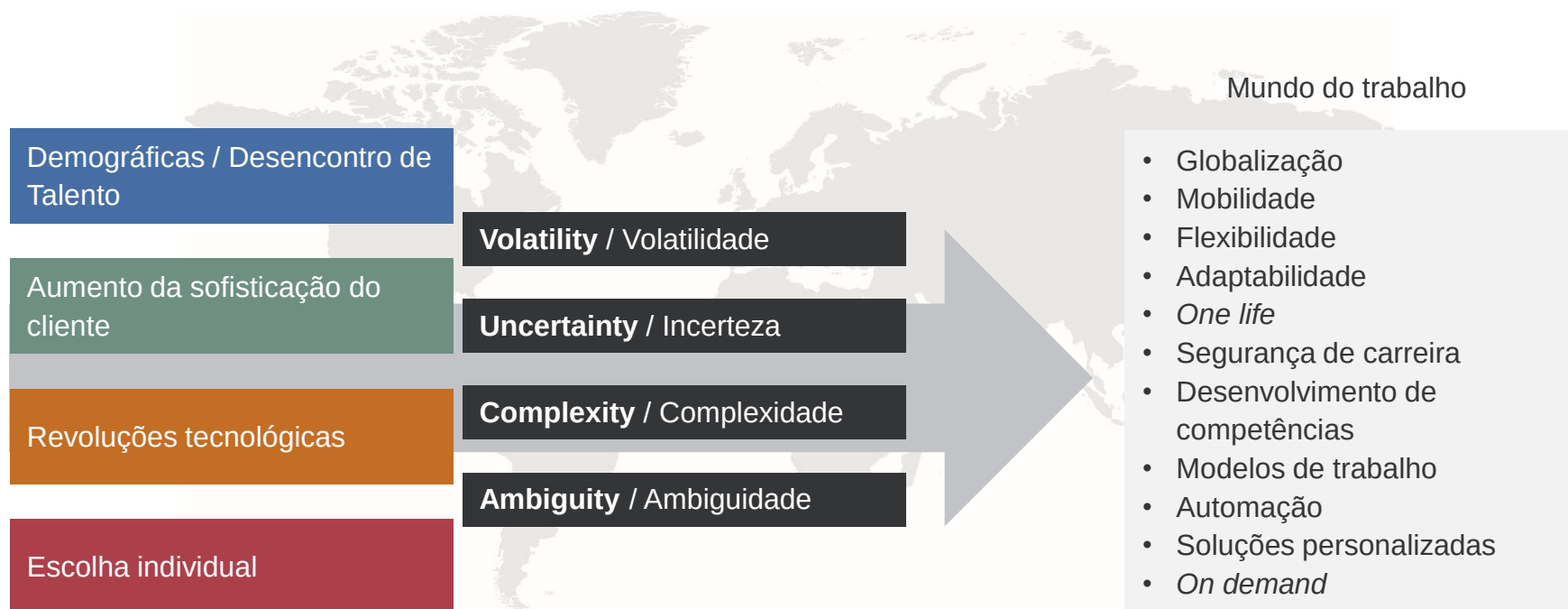
ManpowerGroup[™]
Solutions

O mundo encontra-se numa nova realidade, em que o **Potencial Humano** assume um papel preponderante enquanto **agente diferenciador** para o crescimento económico.

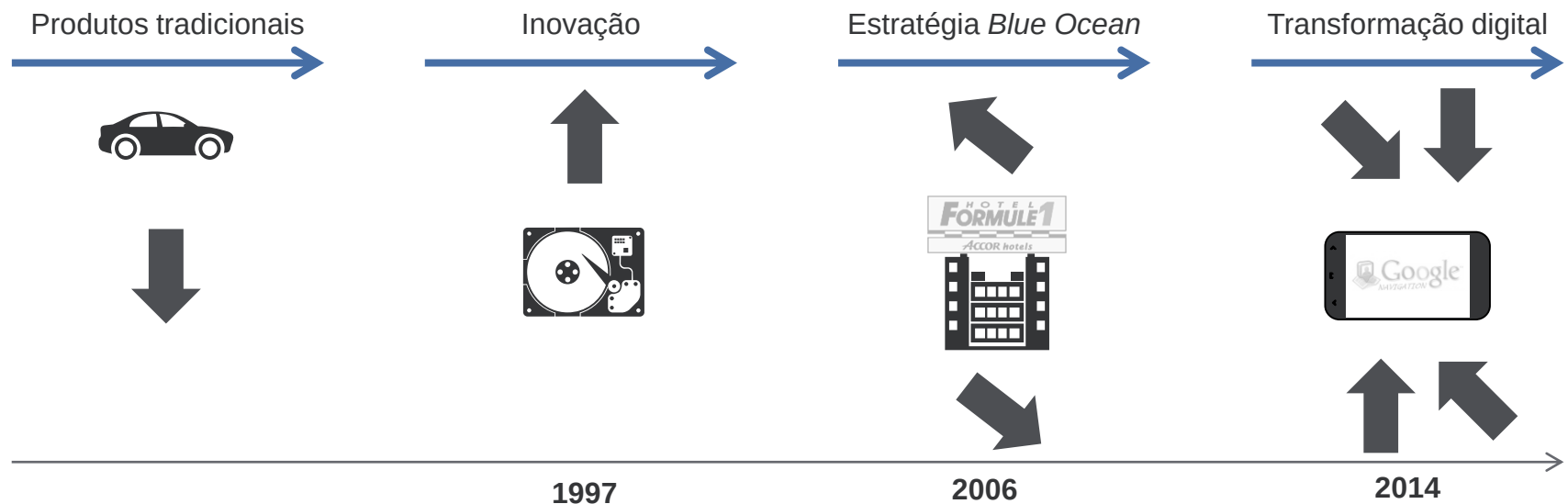
O desencontro de competências e uma iminente escassez de trabalho, aceleram uma “guerra” global pelo Talento.

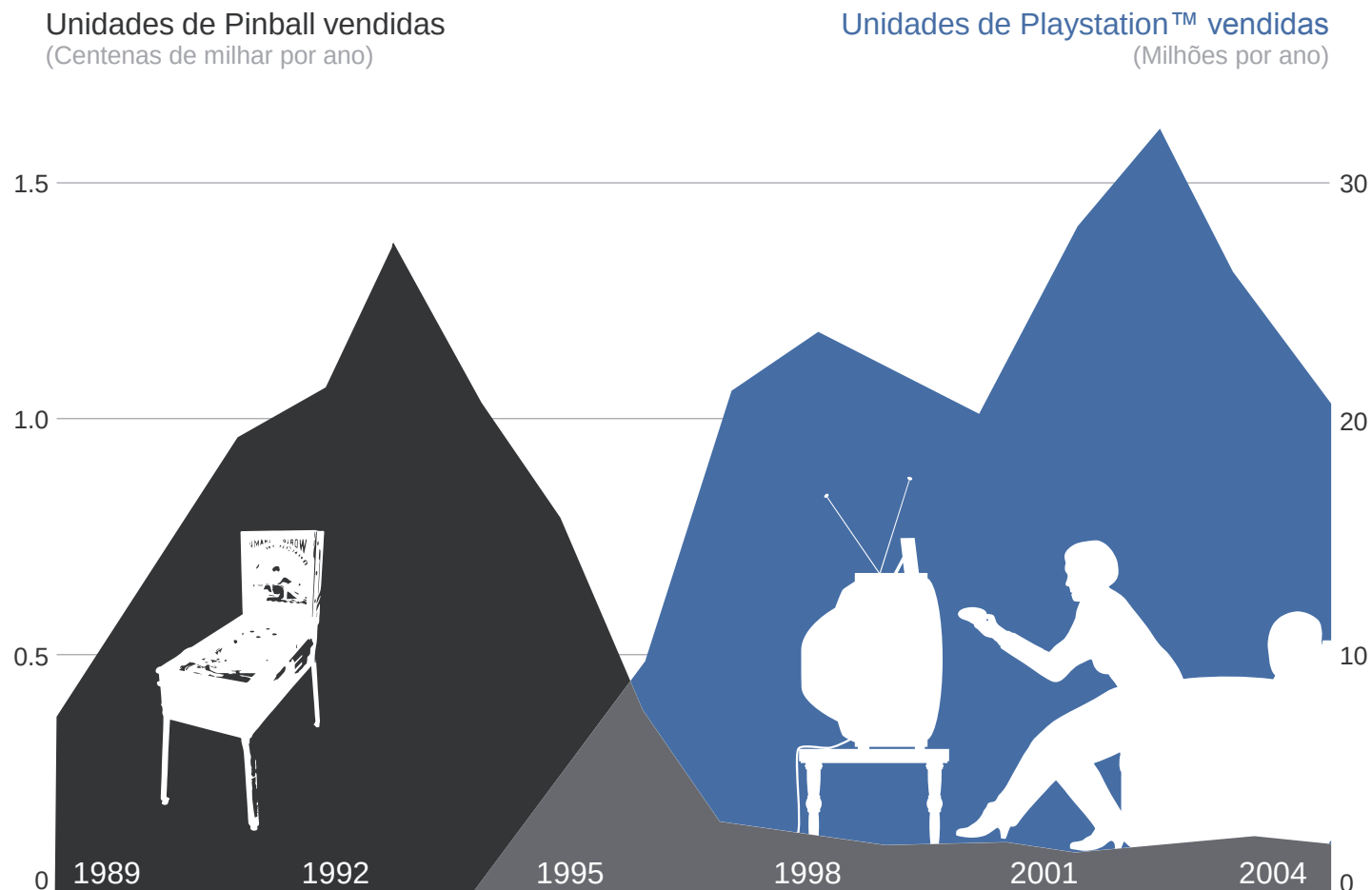


Vivemos numa nova Era, a ***Human Age***, resultante da colisão de um conjunto de forças macroeconómicas e caracterizada por um ambiente **VUCA** que impacta em grande escala o mundo do trabalho.



Muitas organizações enfrentam agora a incerteza económica e a compressão das margens, a **transformação digital** contribui de forma decisiva para a evolução e adaptação necessárias para o sucesso.





O caminho da sofisticação

1990

Contact centers
começam a
ganhar força



2000

Contact centers
ampliam os canais
de contacto



2010

Múltiplos canais
disponíveis, mas
com pouca
integração



Hoje

**Acesso
omnichannel e
integração**

Nos próximos dois
anos os canais
digitais serão a
primeira escolha





Mundo digital



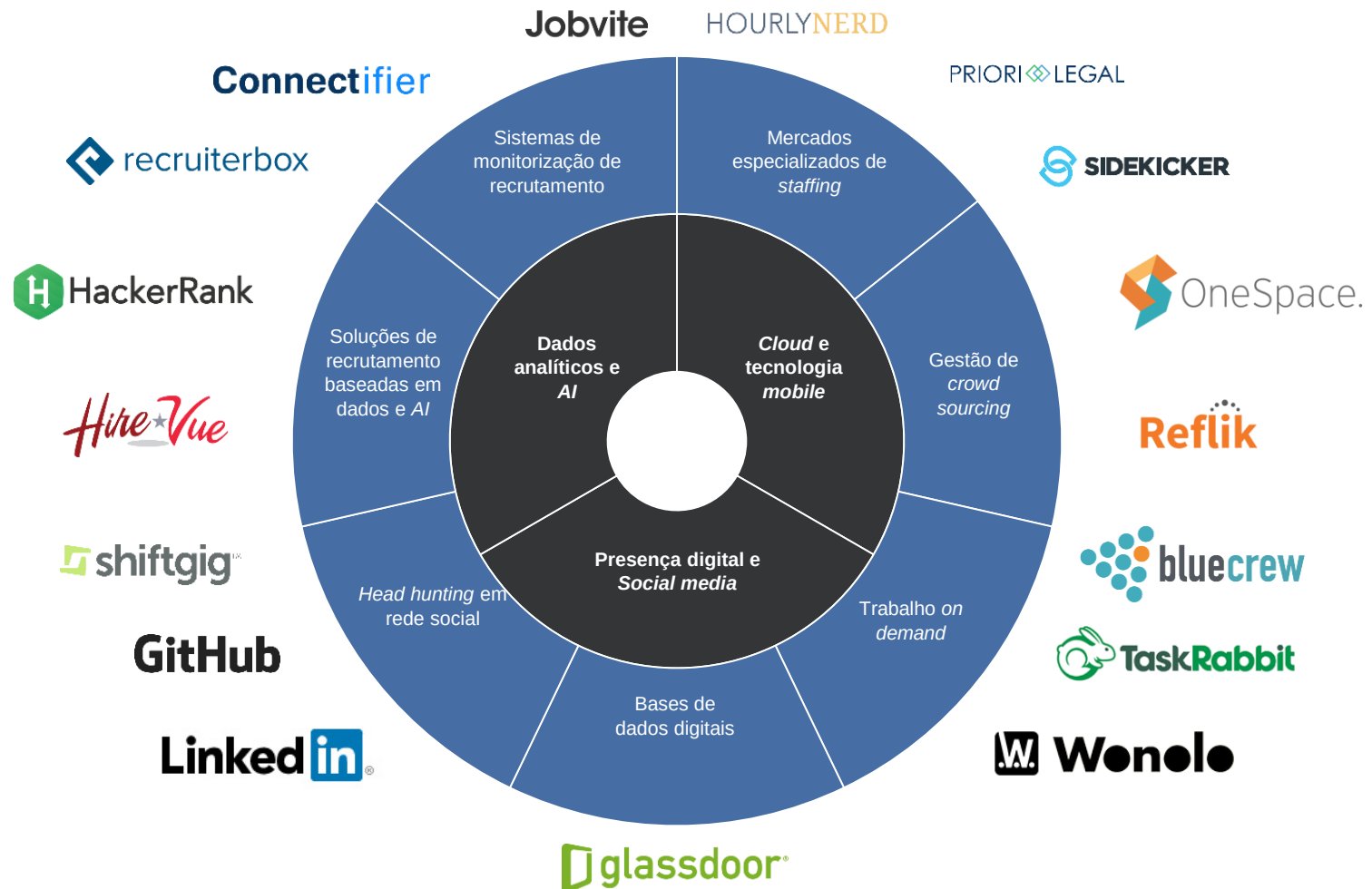
- *Big data*
- *IoT*
- *Mobile computing*
- *Cloud computing*
- *Cyber security*

- Dados analíticos
- Algoritmos preditivos
- Automações

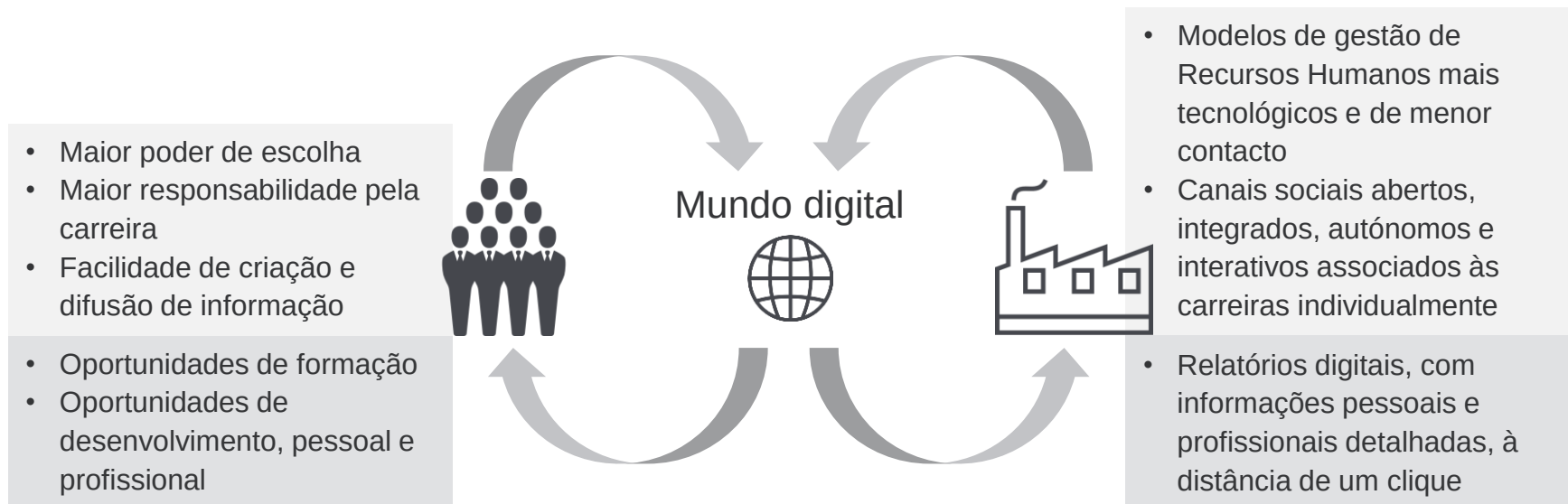


- Maior conhecimento
- Eficiência melhorada
- Novos modelos de trabalho
- Novas práticas de Recursos Humanos
- Novas fontes de Talento
- Experiências personalizadas

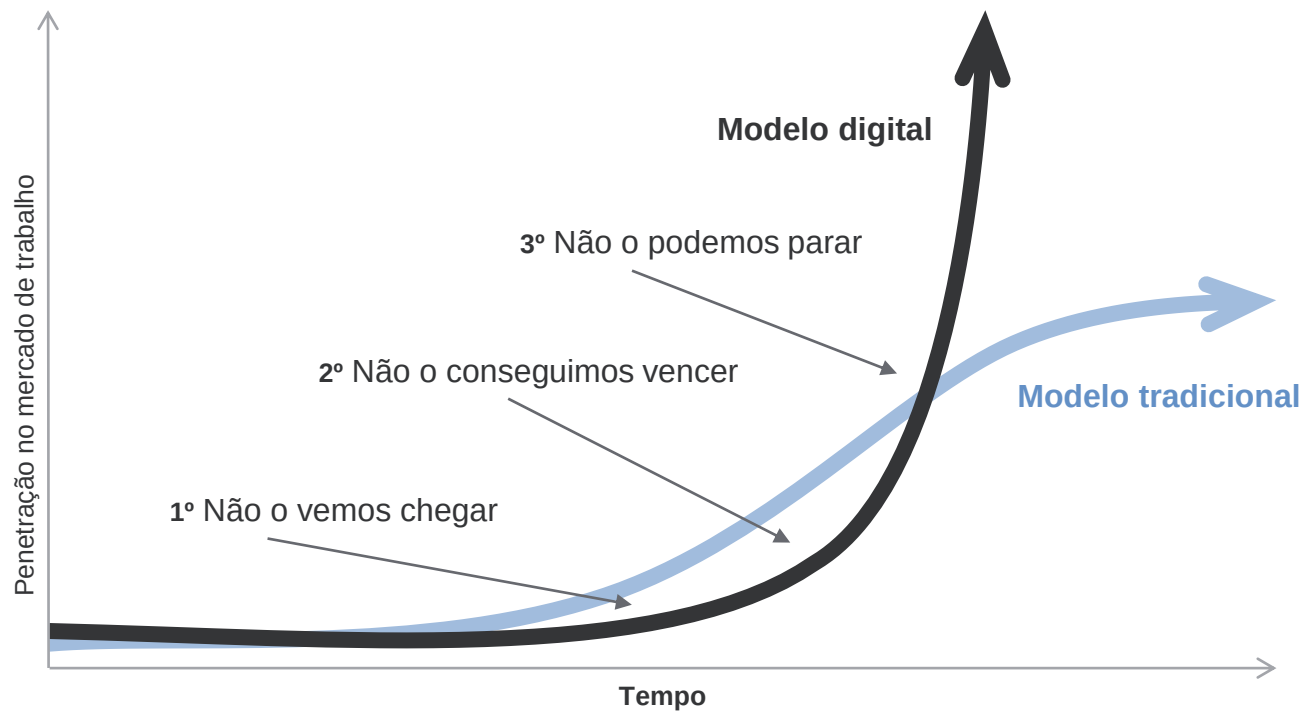
As plataformas *online* de trabalho
tornam mais fácil encontrar o Talento,
mas mais difícil de o reter



O crescimento da sofisticação e poder do consumidor manifesta-se no **mundo do trabalho** através das mudanças verificadas nas relações entre candidato, colaborador e empregador.



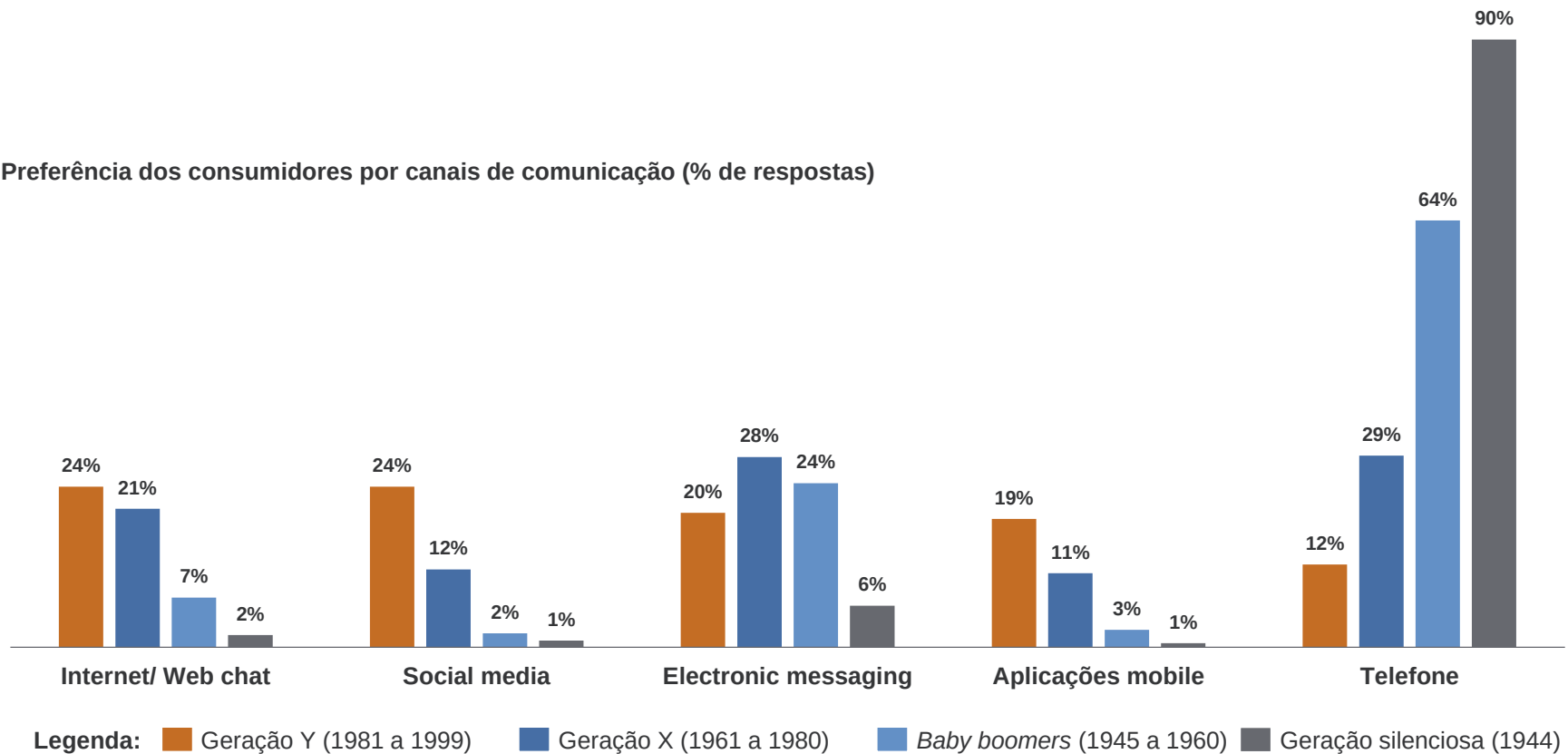
A procura crescente por **informação e conhecimento em tempo real**, irá redefinir drasticamente o setor dos Recursos Humanos.



- Melhores e mais informadas decisões de gestão
 - Maior flexibilidade
 - Maior produtividade
 - Maior agilidade
-
- Acesso, integração e correlação de dados
 - Utilização de testes de conhecimento e comportamentais
 - Relatórios digitais de desempenho

A solução *omnichannel* é a realidade e as novas gerações apresentam um perfil de escolha equilibrado na preferência pelos canais utilizados

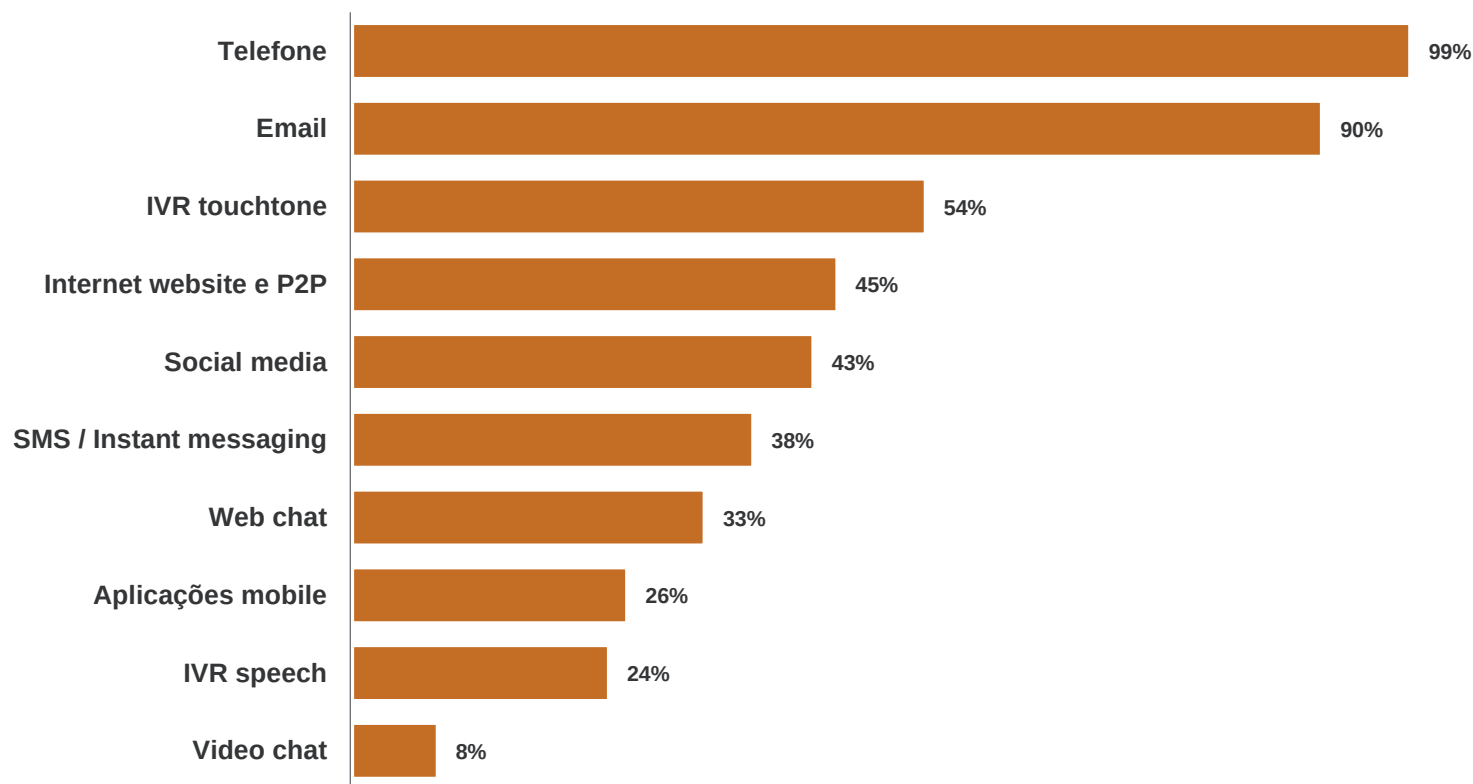
Preferência dos consumidores por canais de comunicação (% de respostas)



Fonte: Estudo Capgemini, 2015

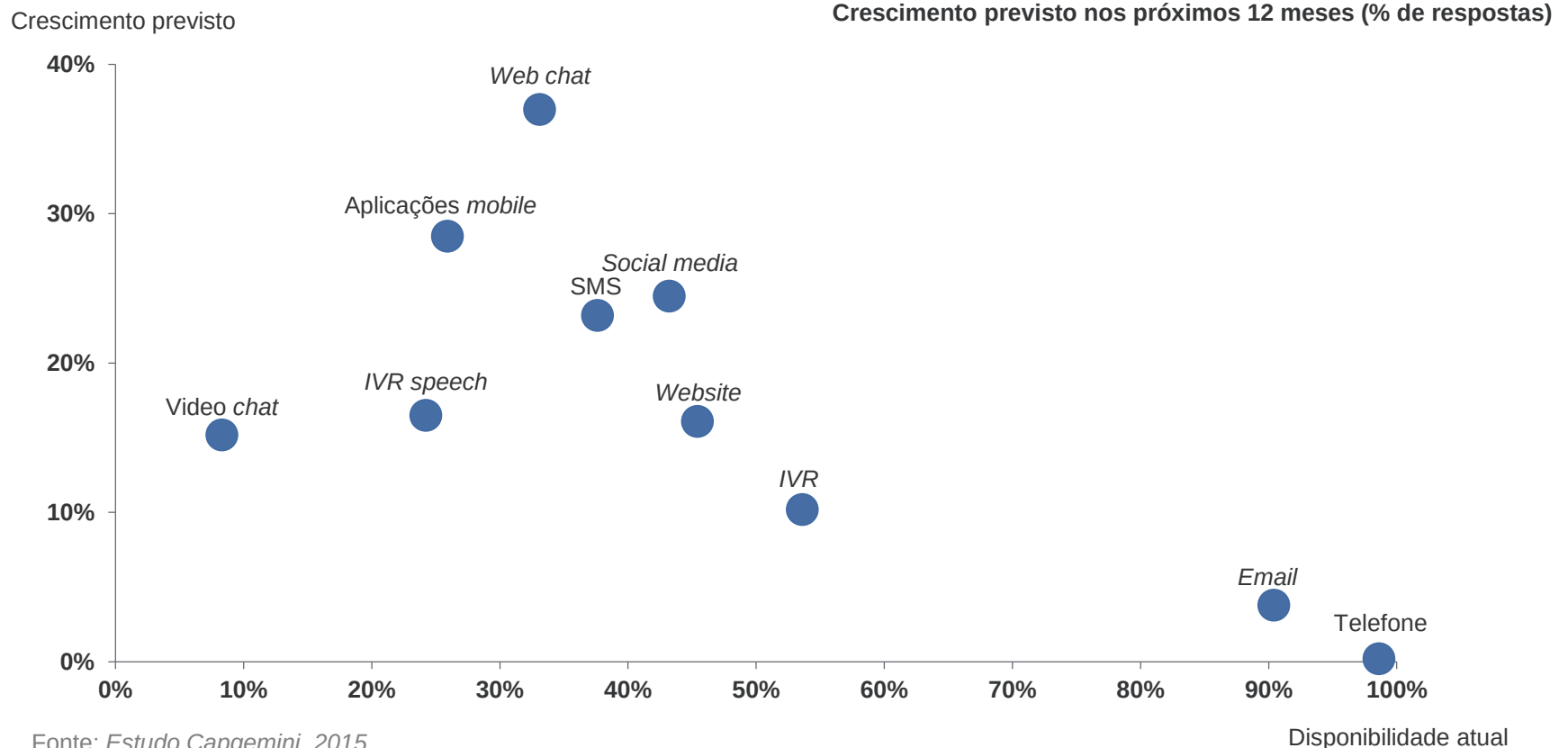
Por isso, uma gama variada de canais está neste momento disponível

Canais disponíveis nos *contact centers* (% de respostas)



Fonte: *Estudo Capgemini, 2015*

Chat via *web*, aplicações *mobile* e *social media*, estão no topo dos canais previstos com maior crescimento na área dos *contact centers*



A transformação digital consiste em

confiança

Fonte: Edelman Trust Barometer, 2016

2 das TOP 3

fontes de informação que as pessoas utilizam são orientadas por informação produzida pelo utilizador

Fonte: Edelman Trust Barometer, 2016

63%

do público informado confia nas empresas, mais do que confia nas entidades governamentais ou na comunicação social

Fonte: Edelman Trust Barometer, 2016

A credibilidade dos CEO

foi a que mais aumentou desde 2015

Fonte: Edelman Trust Barometer, 2016

86%

das pessoas acredita que os líderes das empresas devem interagir diretamente, compartilhando os seus valores, casos de sucesso e obstáculos vencidos

Fonte: Edelman Trust Barometer, 2016

A gestão de Recursos Humanos torna-se cada vez mais complexa, sendo que as empresas procuram parceiros que potenciem competências e habilitações, que criem mais flexibilidade e que aumentem o *time to value*.

**Processo de transformação
do profissional de Recursos Humanos**

1. *Expert* de oferta e procura, garante o alinhamento entre as estratégias do negócio e do Talento

2. *Marketeer*, utiliza os princípios do marketing de consumo para aprofundar o conhecimento das necessidades dos Talentos e garantir o alinhamento que potencia a atração e a retenção

3. *Designer*, redesenha modelos de trabalho, renova práticas de Recursos Humanos e otimiza fontes de Talento



ManpowerGroup Talent Shortage 2015

Destaques



ManpowerGroup Talent Shortage 2015

Destaques (Cont.)

COUNTRIES EXPERIENCING MOST DIFFICULTY FILLING JOBS IN 2015

JAPAN, PERU AND BRAZIL were also three of the top five countries where employers reported difficulty filling jobs in 2014.



COUNTRIES EXPERIENCING LEAST DIFFICULTY FILLING JOBS IN 2015



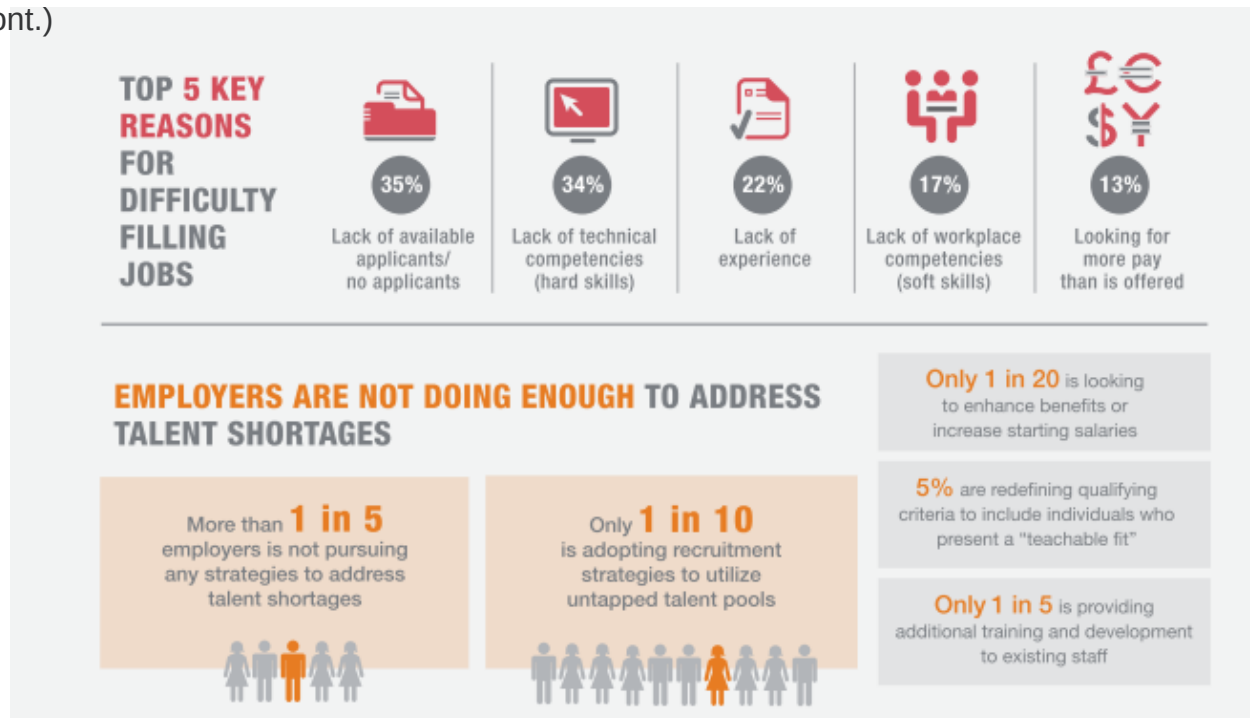
HARDEST JOBS TO FILL

For the fourth consecutive year, **SKILLED TRADES** vacancies are the hardest jobs to fill globally. **SALES REPRESENTATIVES** are in second place, followed by **ENGINEERS, TECHNICIANS AND DRIVERS**.

- 1 ▶ **Skilled Trade Workers** (especially chefs/bakers/butchers, mechanics and electricians)
- 2 ▲ **Sales Representative**
- 3 ▼ **Engineers** (especially mechanical, electrical and civil engineers)
- 4 ▼ **Technicians**
- 5 ▲ **Drivers** (especially truck/lorry/heavy goods drivers, delivery/courier drivers, heavy equipment/construction drivers)
- 6 ▶ **Management/Executives**
- 7 ▼ **Accounting & Finance Staff** (especially book keepers, certified accountants and financial analysts)
- 8 ▲ **Office Support Staff**
- 9 ▼ **IT Staff** (especially developers and programmers, database administrators, and IT leaders and managers)
- 10 ▲ **Production/Machine Operations**

ManpowerGroup Talent Shortage 2015

Destques (Cont.)



A tecnologia atual não está a entregar devidamente...



Mais de utilizadores **40%**

Considera que o IT
não corresponde às
expetativas atuais

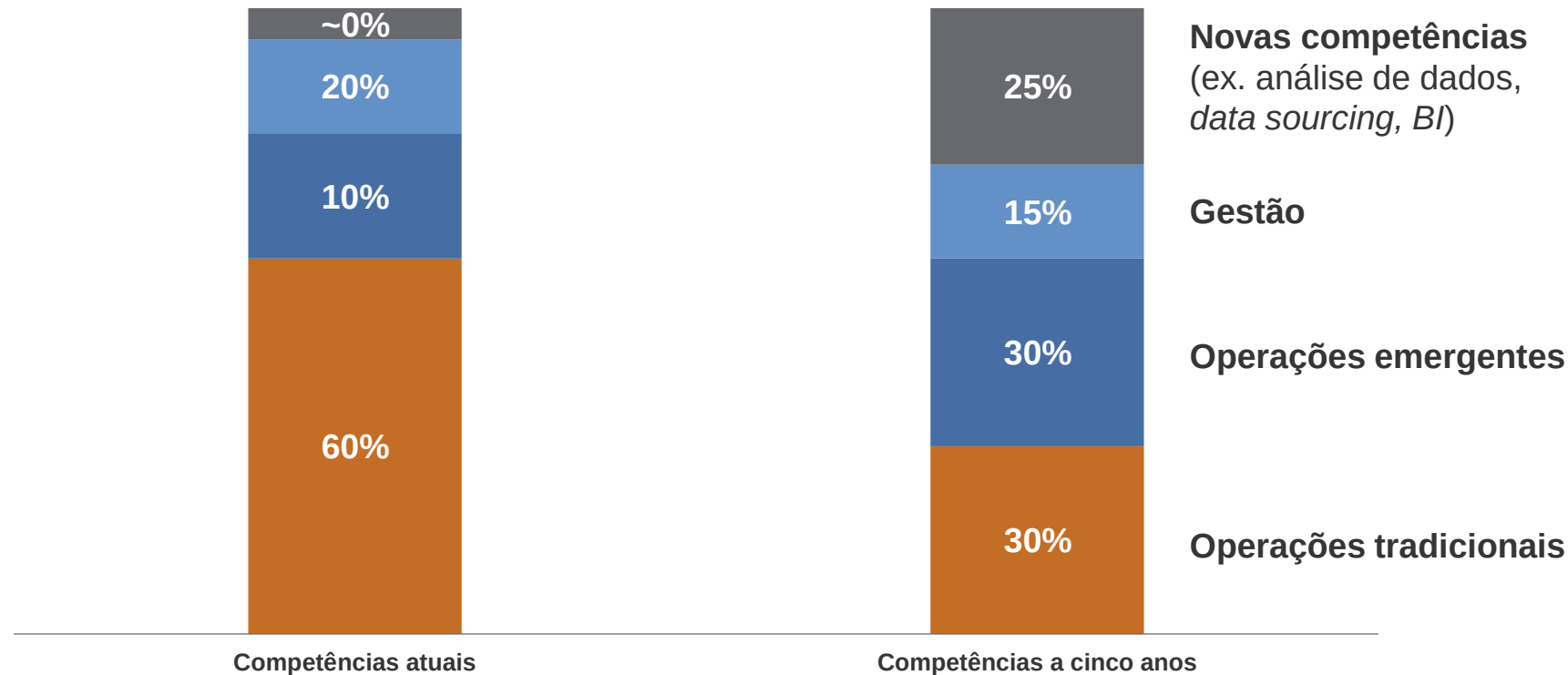


Mais de utilizadores **80%**

Considera que os
sistemas não
corresponderão às
necessidades futuras

As competências analíticas irão reformular a indústria dos *contact centers* nos próximos 5 anos...

Competências em *contact center*



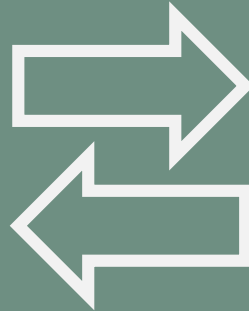
Fonte: *Estudo Capgemini, 2015*

As tecnologias emergentes ainda não estão integradas nas operações diárias dos *contact centers*...



40%

Dos *contact centers* não dispõe de ferramentas de análise de dados



61%

De sistemas analíticos *core* não estão integrados nas organizações



52%

Não partilha informação relacionada com os consumidores fora do circuito de *contact center*

A **transformação digital** vai derrubar silos e estreitar os limites entre as **Pessoas** e o negócio, entre líderes e colaboradores e entre trabalho e vida pessoal

Atenção, a indústria está num ponto de viragem... mas os princípios mantêm-se os mesmos



O principal impulsionador da satisfação do consumidor é a facilidade na resolução de situações



A escolha do canal de contacto é importante, mas sempre menos do que a capacidade para a resolução de situações

Vencer num mundo do trabalho
em constante mudança requer
uma nova forma de pensar e
de abordar a sua força de trabalho



ManpowerGroupTM
Solutions