

Estudo de *Benchmarking* 2022 da Atividade de *Contact Centers* em Portugal

DO NOVO NORMAL A UMA EXPERIÊNCIA DIFERENCIADORA
A NOVA REALIDADE DOS *CONTACT CENTERS*

17 de maio, 2022

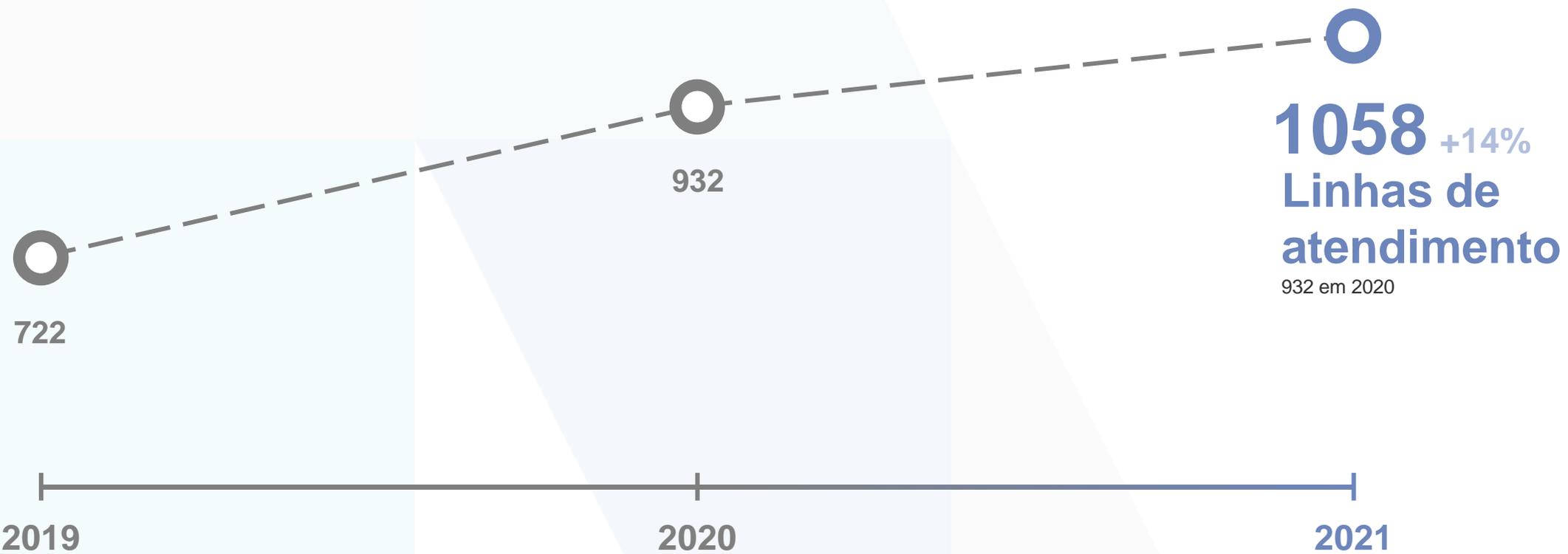
FUTURE
AT HEART

Pelo 4º ano consecutivo, a NTT DATA em colaboração com a APCC, tem o prazer de apresentar os resultados do 17º Estudo de Caracterização e *Benchmarking* da Atividade de *Contact Centers* em Portugal

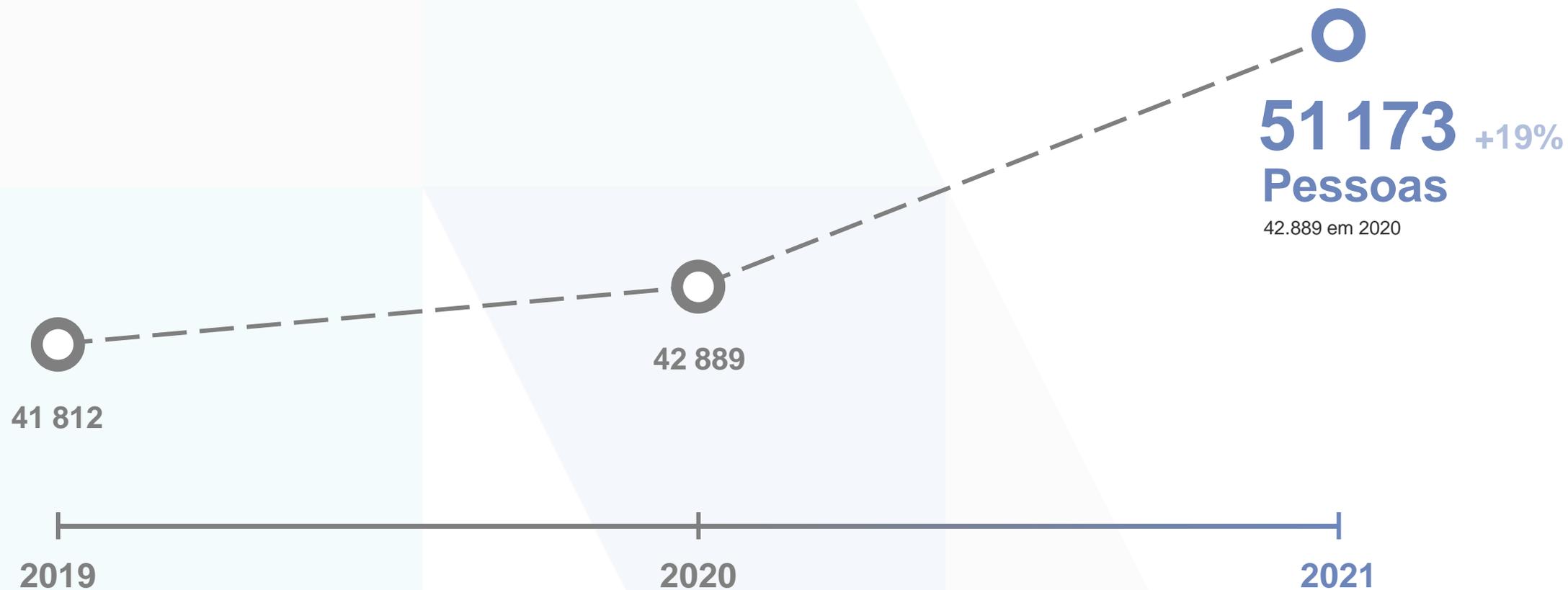
NTT DATA



NÚMEROS DO ESTUDO EM 2021



NÚMEROS DO ESTUDO EM 2021





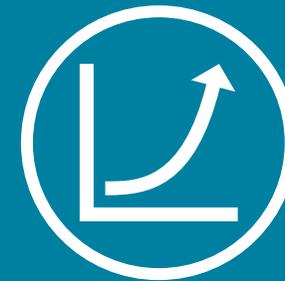
***PERFORMANCE
OPERACIONAL***



***RECURSOS
HUMANOS***



TECNOLOGIA



***MELHORIA
CONTÍNUA***

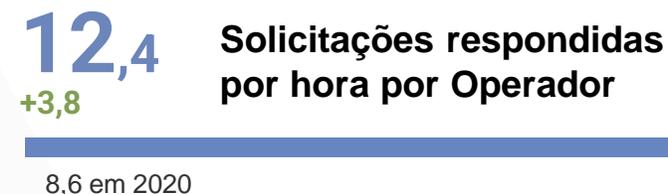
DESTAQUES

1/2



PERFORMANCE OPERACIONAL

Indicadores de eficácia das operações



DESTAQUES

2/2



PERFORMANCE OPERACIONAL

Indicadores de eficiência das operações

64s

-10s

Tempo médio de espera para atendimento

74s em 2020

10,41h

+0,13h

Tempo médio de resolução de solicitações

10,28h em 2020

2,5 dias

+0,7 dias

Tempo médio de resolução de reclamações (sem reclamações)

1,8 dias em 2020

DESTAQUES

1/3



RECURSOS
HUMANOS

Indicadores de contratação

18,7% Rotatividade dos Operadores
-1,5pp

20,2% em 2020

8% Rotatividade dos Supervisores
+4pp

4% em 2020

9% Absentismo dos Operadores
+1pp

8% em 2020

22 dias Tempo necessário de formação inicial
-2 dias

24 dias em 2020

DESTAQUES

2/3



RECURSOS HUMANOS

Indicadores financeiros

2,66€ Custo médio por solicitação resolvida
 -0,09€

2,75€ em 2020

2,42€ Custo médio por contacto
 +0,15€

2,27€ em 2020

76% Salários e prémios face a OPEX total
 +4pp

72% em 2020

55,7% Contratos sem termo
 +5,8pp

50,9% em 2020

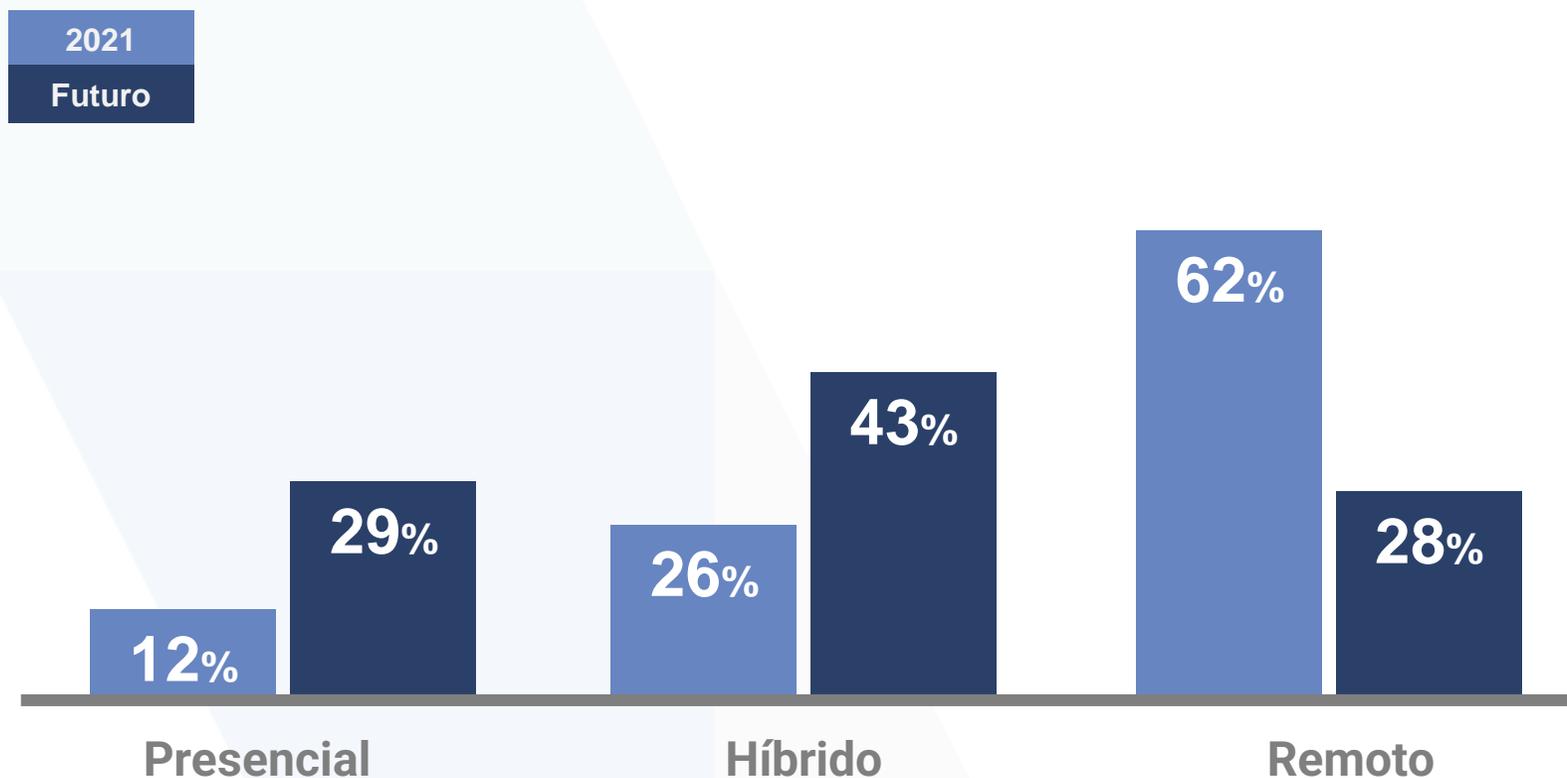
DESTAQUES

3/3



RECURSOS
HUMANOS

Modelos de trabalho



DESTAQUES

1/2



TECNOLOGIA

Expansão sustentada da vertente *Self-Care*

56% Das empresas utiliza
soluções *Self-Care*

31% Dos atendimentos
realizados por *Bots*

43% Das empresas pretende
investir em IVR Natural

DESTAQUES

2/2



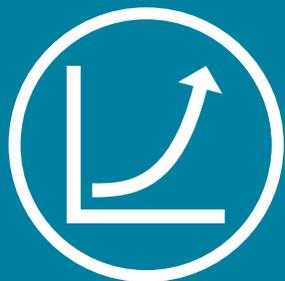
TECNOLOGIA

Investimento em tecnologia contínua



DESTAQUES

1/1

**MELHORIA
CONTÍNUA**

Indicadores de Satisfação de Cliente

78%
-5ppDas empresas efetuam
inquéritos de satisfação

83% em 2020

78%
-4ppClassificação média
obtida

82% em 2020

KEY TAKEAWAYS

Adaptação à pandemia



Após uma **redução significativa** dos indicadores operacionais em 2020, verificou-se uma **ligeira recuperação dos mesmos em 2021**

Aposta no Self-Care



A adoção de soluções como *Bots* para **proporcionar ao Cliente uma maior autonomia** continua a ser uma **tendência**

Investimento em Customer Experience



O **investimento em projetos que visam melhorar a experiência de Cliente** aumentou significativamente em 2021

Novos modelos de trabalho



O ano de 2021 **traduziu-se numa maior maturidade e adaptação** a novos **modelos de trabalho e colaboração**

**COLOCAR AS
PESSOAS NO
CENTRO,
TRAZ VALOR
ACRESCENTADO
À EXPERIÊNCIA
COMO UM TODO.**

QUAL O FUTURO DOS CONTACT CENTERS?

93%

DOS CLIENTES SÃO MAIS PROPENSOS A SER CLIENTES RECORRENTES EM EMPRESAS COM UM EXCELENTE SERVIÇO AO CLIENTE

Fonte: [NTT Data](#)

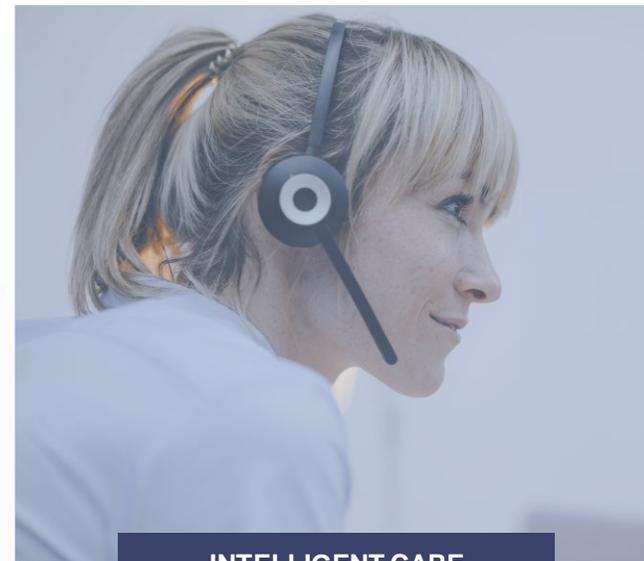
TENDÊNCIAS DO ATENDIMENTO AO CLIENTE



EXPERIENCE CENTERS



WORKPLACE OF THE FUTURE



INTELLIGENT CARE

FROM CONTACT CENTERS TO EXPERIENCE CENTERS

EXPERIENCE CENTERS

WORKPLACE OF THE FUTURE

INTELLIGENT CARE



Aposta em **estratégias** e **soluções** que permitem **adaptar** a **experiência** e o **atendimento** às expectativas e necessidades de **cada Cliente**.



Conhecimento profundo do Cliente, capacidade de antecipar as suas necessidades e **resolver** problemas proactivamente.



Foco na jornada do Cliente de forma a disponibilizar o canal certo no momento certo, garantindo a **otimização de custos** e a **satisfação do Cliente**.



CONTACT CENTERS, THE WORKPLACE OF THE FUTURE

EXPERIENCE CENTERS

WORKPLACE OF THE FUTURE

INTELLIGENT CARE



MODELO DE TRABALHO

Evolução do modelo de trabalho para **modelos híbridos**, oferecendo aos colaboradores maior **flexibilidade**, que se traduz em maior satisfação e **diminuição do turnover**.



GESTÃO DE TALENTO

Aposta nas pessoas através **redefinição da estratégia de gestão de talento** com novos modelos de contratação, retenção e progressão, **adaptados às necessidades dos colaboradores**.



CONTROLO DE GESTÃO

Disponibilização de informação de gestão em real-time, garantindo uma **gestão ágil e adaptada às novas realidades de trabalho**.



INTELLIGENT CARE, THE BALANCE BETWEEN THE HUMAN AND TECHNOLOGY

EXPERIENCE CENTERS

WORKPLACE OF THE FUTURE

INTELLIGENT CARE

**INTEGRAÇÃO
TECNOLÓGICA**

Aposta em tecnologia capaz de dar suporte ativo ao agente durante a interação com o cliente e de automatizar tarefas de *Back office* de menor valor acrescentado.

**HUMANIZAÇÃO**

Ênfase num **contacto assistido cada vez mais humano**, com foco na empatia e capacidade de resolução de problemas, de forma a **criar uma relação de proximidade com o Cliente**.

O FUTURO PASSA PELO EQUILÍBRIO ENTRE O AGENTE E TECNOLOGIA, DE FORMA A OFERECER UMA EXPERIÊNCIA DIFERENCIADORA, CAPAZ DE CRIAR UMA LIGAÇÃO EMOCIONAL COM O CLIENTE

NTT DATA

OBRIGADO

**FUTURE
AT HEART**
