

CONTACT CENTERS

➤ A «nova Irlanda» da Europa



Rui de Brito Henriques
Administrador Delegado
da RHmais
rui.henriques@rhmais.pt

Em outubro de 2009, num estudo da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), tive a oportunidade de responder à pergunta «Quais os principais desafios da atividade de 'contact centers' em Portugal nos próximos cinco anos?». Na altura referi: «A crise recente por que passou a economia nacional (e mundial) veio colocar, de certa forma, um travão a algumas das ações e dos desafios de médio prazo que se esperavam ocorrer ou iniciar no ano em curso, mas que, no presente, se podem sintetizar desta forma...» Em seguida, apresentava seis tópicos, que agora são reproduzidos na caixa.

Decorridos mais de três anos, podemos constatar que, apesar da continuação e do aprofundamento da crise iniciada por aquela altura, quase todas as tendências se confirmaram, exceto a que dizia respeito à da modernização da Administração Pública.

De facto, em matéria de criação de canais de comunicação direta com o cidadão ('contact centers'), os «expoentes máximos» – «Linha da Saúde» e «Via Segurança Social» – têm sido bastante afetados pela situação vivida pelo país, em particular o segundo, já encerrado.

De todas as tendências, é hoje fácil reconhecer que é a da internacionalização de serviços de 'contact centers' a que mais se tem evidenciado. Não tenho dúvidas em afirmar que, neste particular, Portugal será, dentro de muito poucos anos, a «nova Irlanda» da Europa. ☺

➤ Nota: Rui de Brito Henriques é também presidente da Assembleia Geral da APCC.

➤ Tendências

Vejamos o que aponte em 2009:

- Identificar e aproveitar as oportunidades que surgirão da recuperação da crise económica de 2008/09.
- Recuperar a atratividade nacional para o investimento estrangeiro. Incremento da deslocalização para Portugal de várias operações inicialmente colocadas em diversos países, sobretudo anglo-saxónicos, bem como de centros pan-europeus.
- Internacionalização do sector, aproveitando as naturais oportunidades que, sem dúvida, surgirão, quer de alguns países europeus, sobretudo do nosso «vizinho», mas também do sul, sobretudo de Angola (fruto do seu extraordinário desenvolvimento e do seu estado deficitário atual), de Cabo Verde e de Moçambique.
- Credibilização do sector e dos seus agentes. Recuperação do «estatuto de especialização» que já conheceu na sua génese, sobretudo pela elevada qualidade do atendimento bancário, segurador e das comunicações móveis. Inverter a tendência para a baixa «autoestima» e melhorar as competências comunicacionais dos principais agentes.
- Modernização da Administração Pública. Para a generalidade das entidades públicas, esta é «a última fronteira» na comunicação com os cidadãos. O futuro próximo assistirá a um grande desenvolvimento deste tipo de soluções em vários domínios do institucional central, local e empresarial.
- Integração tecnológica. Vamos testemunhar a consagração do 'e-mail', da Internet, do 'chat', das SMSs, da integração voz-vídeo, etc, como parceiros válidos e complementares do atendimento humano/ telefónico.