

Bots or Humans? Or both?

CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC
16 de maio de 2017, Centro de Congressos do Estoril



Selo da Qualidade APCC: Reformulação Metodológica

Direção APCC



PORQUÊ REFORMULAR?

- 1 Reforçar os padrões de qualidade e aumentar os padrões de reconhecimento e prestígio
- 2 Selo e Prémio APCC com processos independentes exigindo duplo esforço aos candidatos e APCC, sem acréscimo de valor
- 3 Reconhecimento do selo como mais valia, pelas empresas que contem contact centers em Portugal recorrendo à sua certificação
- 4 relacionamento direto com a APCC, assegurando maior controlo de todo o processo

KPMG enquanto consultor da APCC na reformulação



Metodologia **única**, onde APCC atua como a entidade interlocutora dos candidatos e responsável pelas auditorias

Linhas orientadoras

- 1 Transparência
- 2 Objetividade
- 3 Equidade
- 4 Desenvolvimento

Objetivos

- 1 Certificar as atividades praticadas no sector de Contact Center em Portugal
- 2 Estabelecer padrões de Qualidade de serviço e de condições de trabalho
- 3 Incentivar à melhoria continua do sector de atividade
- 4 Anular disparidades/inconsistências Selo de Qualidade e Best Awards
- 5 Distinguir as linhas de serviço ao cliente com melhores resultados no Ano
- 6 Permitir uma implicação objetiva e imparcial da matriz de avaliação pelos seus auditores



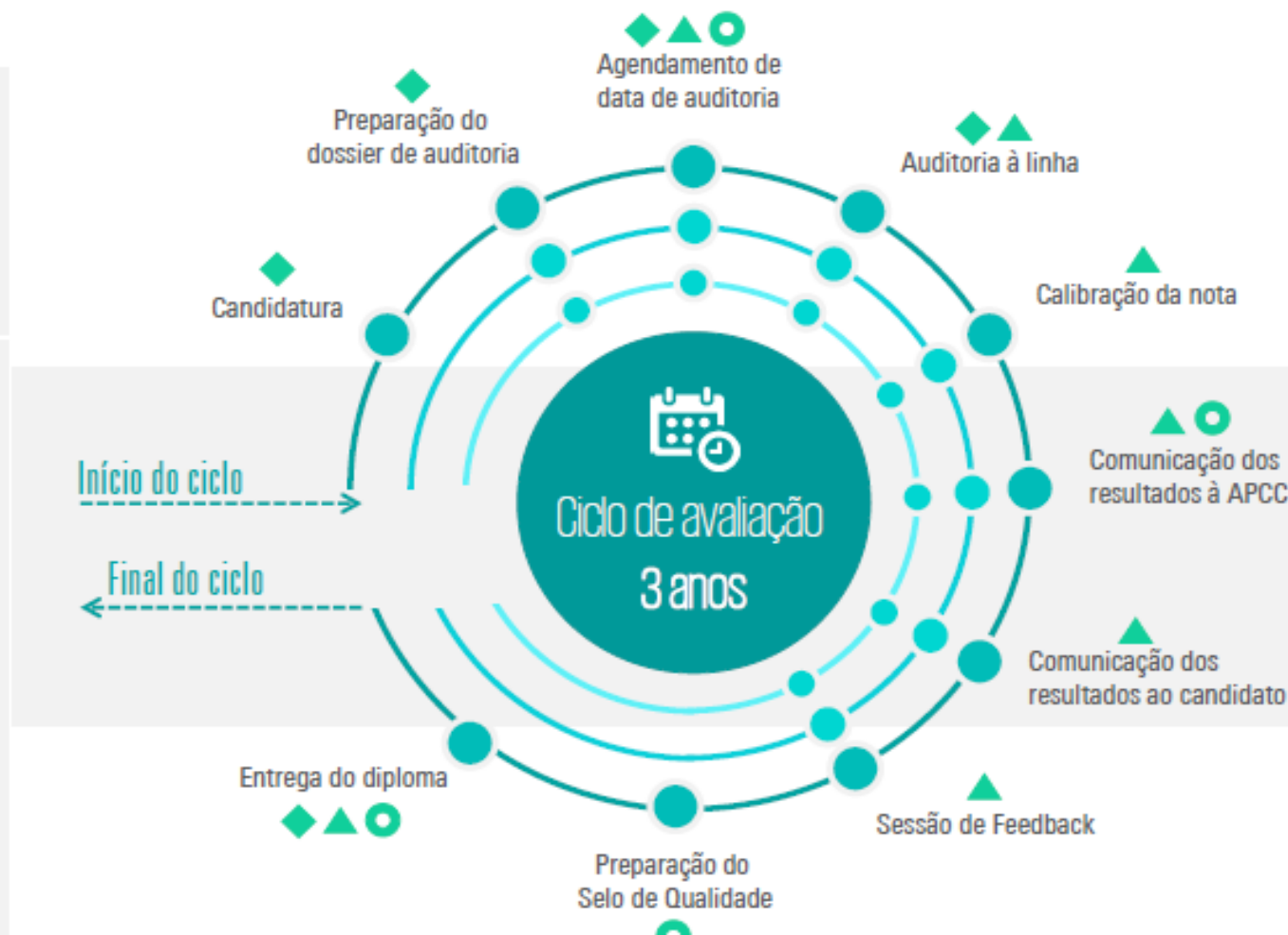
Duração de **3 anos**, atribuição no 1º ano, com auditoria de acompanhamento no 2º e 3º

Legenda dos intervenientes:

- ▲ Auditores
- ◆ Candidato
- APCC

Legenda dos Ciclos:

- Ano 1
Candidatura a Selo de Qualidade
- Ano 2
(Caso Selo tenha sido atribuído)
1ª reunião de acompanhamento
- Ano 3
(Caso Selo tenha sido atribuído)
2ª e última reunião de acompanhamento





Metodologia assente em 3 elementos distintos que se completam

Componentes
avaliativas

INDICADORES ORGANIZACIONAIS

- Perfil Corporativo
- Processos
- Nível de Performance
- Programa de Monitorização
- Capital Humano
- Formação e Desenvolvimento
- Tecnologia

75
%

MONITORIAS

- Chamadas
- Email
- Messenger/ Social Media

25
%

INDICADORES PERFORMANCE

- Tempos médios
- Médias de RH
- Taxas de CC

40%

60
%





Ferramenta de Avaliação, composta por todos os indicadores de avaliação não permitindo ambiguidades

1

Performance do CC

Resumo das operações do Contact Center
Resumo-chave para a atividade.

120 > pontos máximos

Separador Anterior >

Próximo separador >

Menu principal >



Selecionar as opções adequadas
Linha Inbound n/a
Linha Outbound SIM
Por favor, assegure que indicou Linha Inbound em todos os separadores

Indicadores de Performance Transversal	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
Indicador de TMA global	Obrigado em todos os canais	B	B	Sim - Bom Não - Bom	documental	Análise de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA global de atendimento.	Constatou-se a existência de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA global de atendimento.	
Indicador de TMA médio	Obrigado em todos os canais	B	B	Sim - Bom Não - Bom	documental	Análise de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA médio de atendimento.	Constatou-se a existência de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA médio de atendimento.	
Indicador de TMA associado pelo agente e supervisor em tempo real	Obrigado em todos os canais	B	B	Sim - Bom Não - Bom	documental	Análise de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA associado pelo agente e supervisor em tempo real.	Constatou-se a existência de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA associado pelo agente e supervisor em tempo real.	
Indicador de Taxa de desistência	Obrigado em todos os canais	B	B	Sim - Bom Não - Bom	documental	Análise de um documento (documental) que compreenda a definição global de Taxa de desistência.	Constatou-se a existência de um documento (documental) que compreenda a definição global de Taxa de desistência.	
Indicador de Taxa de desistência médio	Obrigado em todos os canais	B	B	Sim - Bom Não - Bom	documental	Análise de um documento (documental) que compreenda a definição global de Taxa de desistência médio.	Constatou-se a existência de um documento (documental) que compreenda a definição global de Taxa de desistência médio.	
Indicador de Taxa de desistência associado pelo agente e supervisor em tempo real	Obrigado em todos os canais	B	B	Sim - Bom Não - Bom	documental	Análise de um documento (documental) que compreenda a definição global de Taxa de desistência associado pelo agente e supervisor em tempo real.	Constatou-se a existência de um documento (documental) que compreenda a definição global de Taxa de desistência associado pelo agente e supervisor em tempo real.	
Indicadores de Índice de Satisfação	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
Indicador de Índice de Satisfação global	Obrigado em todos os canais	B	B	Sim - Bom Não - Bom	documental	Análise de um documento (documental) que compreenda a definição global de Índice de Satisfação global.	Constatou-se a existência de um documento (documental) que compreenda a definição global de Índice de Satisfação global.	
Indicador de Índice de Satisfação médio	Obrigado em todos os canais	B	B	Sim - Bom Não - Bom	documental	Análise de um documento (documental) que compreenda a definição global de Índice de Satisfação médio.	Constatou-se a existência de um documento (documental) que compreenda a definição global de Índice de Satisfação médio.	

2 215 > pontos máximos

Menu principal >

Próximo separador >

Separador anterior >

	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 01	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 02	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 03	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 04	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 05	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 06	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 07	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 08	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 09	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 10	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 11	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 12	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 13	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 14	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 15	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 16	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 17	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 18	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 19	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
PA 20	Aplicação	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada

3

Definir as opções predefinidas, conforme a linha:

Sector de actividade: Indústria
Natureza da linha de CC: Outbound

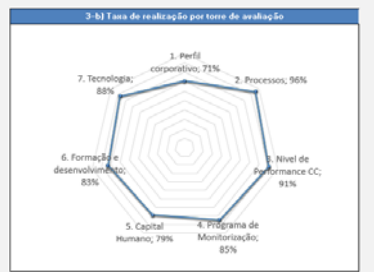
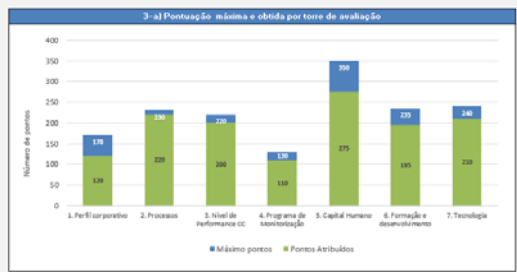
Próximo separador >

R

Candidato passou no teste de avaliação (classificação superior a 70%), sendo merecedor do Selo de Qualidade da APCC

Indicadores de Performance	Notas	Notas atribuídas	Escala de avaliação	Nota de nota	Objetivo de Controlo	Descrição da atividade de controlo	Integridade verificada
Transversal	Tempo médio	1	Tempo Médio de Atendimento (TMA) - média anual	documental	Análise de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA médio de atendimento.	Constatou-se a existência de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA médio de atendimento.	
Inbound	Tempo médio	2	Tempo Médio de Espera (TME) - média anual	documental	Análise de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA médio de atendimento.	Constatou-se a existência de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA médio de atendimento.	
Inbound	Tempo médio	3	Tempo médio de resolução da reclamação - média anual	documental	Análise de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA médio de atendimento.	Constatou-se a existência de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA médio de atendimento.	
Transversal	Taxa anual de FFI	4	Taxa anual de reatividade do agente	documental	Análise de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA médio de atendimento.	Constatou-se a existência de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA médio de atendimento.	
Transversal	Taxa anual de FFI	5	Taxa anual de reatividade de supervisor	documental	Análise de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA médio de atendimento.	Constatou-se a existência de um documento (documental) que compreenda a definição global de TMA médio de atendimento.	

Processo	Rank	Notas	Fonte de avaliação
Man.pts	1*	Processos	Formação e desenvolvimento
	2*	Nível de Performance CC	Capital Humano
	3*	Tecnologia	Perfil corporativo





Todas as empresas com o selo de APCC estão automaticamente habilitadas a concorrer ao Best Awards APCC

- ▲ Auditores
- ◆ Candidatos
- APCC





Todas as empresas com o selo de APCC estão automaticamente habilitadas a concorrer ao Best Awards APCC

JAN

MAI-OUT

NOV

Sem necessidade de Auditoria específica para cerimónia de prémios

No caso de interesse em participar nos Best Awards no ano N+1 terá reunião de acompanhamento antes da anuidade

No caso de interesse nos best awards os dados serão validos para o prémio de N+1

Ano 1



Ano 2



Ano 3



Bots or Humans? Or both?

CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC
16 de maio de 2017, Centro de Congressos do Estoril



Qualquer questão: secretariogeral@apcontactcenters.org

OBRIGADO
Direção APCC