



GLOBAL CONTACT CENTER

13-14
novembro 2019
Lagoas Park Hotel, Oeiras

PROGRAMA

13 Nov.

14h00 Receção dos participantes

14h30 PERSONALIZAÇÃO E FIDELIZAÇÃO PARA CONQUISTAR UMA ESTRATÉGIA DE CX DE SUCESSO: RETHINKING CUSTOMER EXPERIENCE

- O aproveitamento das tecnologias e o papel das Pessoas
- Como entender a mente do cliente?

🕒 **Fernando Teófilo**, Head of Brand Experience | Advisory Services, **Ernst & Young**

Caso Prático

15h00 INOVAÇÃO AO SERVIÇO DO NEGÓCIO: ENCONTRAR AS MÉTRICAS MAIS SIGNIFICATIVAS E CONSTRUIR UMA CX HUMANIZADA, PERSONALIZADA E SEGURA

- Definir a melhor estratégia que permita obter resultados de negócio e quantificar valor na experiência do cliente
- Analisar os resultados do contact center para impactar a satisfação do cliente com base nos indicadores de desempenho

🕒 **David da Costa Mota**, Head of Customer Happiness, **OLX**

Caso Prático

15h20 CONSTRUIR UMA ESTRATÉGIA OMNICANAL EFETIVA: A VIAGEM DO OFFLINE PARA O ONLINE

- Que canais preferem os clientes?
- Como está a evoluir o serviço omnicanal?
- Como transformar o serviço de atendimento ao cliente num canal de vendas?

🕒 **Pedro Bordonhos**, Head of eCommerce, **Grupo Lanidor**

15h40 O CLIENTE ESTÁ A FALAR. ESTÁ A OUVI-LO? ESTÁ A PRESTAR ATENÇÃO EM TODOS OS PONTOS DE CONTACTO NA CUSTOMER JOURNEY?

- Como ouvir o feedback dos clientes em todos os canais?
- Saber o que pensam e de que forma se podem tornar clientes
- Como analisar os níveis de satisfação dos clientes que não dão feedback?

🕒 **Luis Miguel Domínguez**, Country Manager, **Genesys Iberia**

16h00 Pausa e networking café

16h30 PROFILE LAB – QUEM É O CLIENTE DO CONTACT CENTER? O QUE O MOTIVA? QUE NECESSIDADES ESPECÍFICAS?

Construa connosco as personas dos stakeholders dos contact center utilizando ferramentas de design thinking. Em grupos de trabalho, vão definir o perfil do cliente interno e externo dos contact centers, e identificar ações e estratégias para dar resposta às suas expectativas e necessidades concretas.

Facilitadores IFE:

Gabriela Ribeiro | Telma Lopes | Valdemar Pires

18h30 Fim da conferência

**JANTAR E CERIMÓNIA
DE ENTREGA DO**



**TROFÉU
CALL CENTER
2019**

09h00 Receção dos participantes

09h30 CUSTOMER CENTRIC: COMO CRIAR UMA EXPERIÊNCIA WOW E IMPACTAR OS CLIENTES!

- Como evoluiu o contact center para proporcionar uma Experiência inesquecível ao cliente?
- A importância das Pessoas para este serviço

Elizabeth Almeida, Consultora Especialista em Gestão de Relacionamento com Cliente

10h10 IA NA CUSTOMER EXPERIENCE: THE NEW DIGITAL INFLUENCER!

- Potenciar o negócio e corresponder às expectativas do cliente. Como surpreender?
- Superar expectativas tem a sua base na tecnologia ou está reservado um papel para o fator humano?
- O que está a ser valorizado pelo cliente?

Nuno Pedrosa, Business Developer e **Marlon Martínez** - IA Expert, **Numintec**

Mesa Redonda

10h30 A INOVAÇÃO AO SERVIÇO DAS RELAÇÕES HUMANAS, MANTENDO O EQUILÍBRIO ENTRE A HUMANIDADE E A AUTOMAÇÃO

- Como pode a tecnologia permitir consolidar conhecimentos por parte dos agentes, para uma relação humana com mais informação e maior valor?
- Qual o real impacto da automatização no trabalho? Potencia uma requalificação das pessoas e suas funções?
- Que alterações potencia na relação com o cliente? Autonomia e personalização
- Que tipo de skills poderão ter mais relevância no futuro com uma maior automatização nas áreas de serviço?

Moderador: **Pedro Amorim**, Corporate Clients Director da **ManpowerGroup** e Managing Director da **Experis**
João Amaral Marques, Coordenador da área de Inbound do Contact Cente, **CGD**

Lígia Gomes Cardiga, Responsável Departamento de Operações, **Fidelidade Assistance**

Luis Filipe Ferreira, Customer Operations Manager, **WORTEN**

11h10 Pausa e networking café

11h50 A GAMIFICAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE MOTIVAÇÃO DAS EQUIPAS DE CONTACT CENTER PARA ALCANÇAR OBJETIVOS

- Como desenhar uma estratégia de gamificação eficaz?
- Que incentivos oferecer?
- Que estratégias seguir para implementar campanhas de gamificação que permitam otimizar os resultados na relação com o cliente?

Renaud Willier, Head of Digital Projects Development, **ARMATIS -LC** (intervenção em inglês)

Caso Prático

12h10 A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA CRIAÇÃO DE RELAÇÕES PRÓXIMAS E DURADOURAS ENTRE EMPRESAS E CLIENTES

- Como pode a tecnologia permitir consolidar conhecimentos por parte dos agentes, para uma relação humana com mais informação e maior valor?
- Quais os desafios da relação com o cliente na Era da Inteligência Artificial?
- Que canais preferem os clientes e como está o Banco a dar resposta?

Pedro Mata, Deputy CEO, **Banco Credibom**

12h30 A IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS QUE PERMITAM....

- Avaliar o ROI e o sucesso das ações de CX
- Aumentar, automatizar e personalizar mais a estratégia de CX
- Articular o feedback de colaboradores e clientes para criar uma verdadeira cultura customer centric

Javier Velasco, Regional Sales Leader Spain, Portugal, Poland, Czech Republic and Slovakia, **AVAYA**

Caso Prático

12h50 CADA CLIENTE É UM MUNDO: A AVENTURA DE CONHECER OS CLIENTES ATRAVÉS DOS NOVOS CUSTOMER JOURNEY MAPS

- Dar ao cliente o poder de participar / gerir o seu journey map
- Antecipar as necessidades de cada cliente, identificando as suas emoções e oferecer-lhe o que pretende
- Aportar valor em cada contacto. Como delinear a estratégia certa para estar preparado para a próxima Customer Journey

Ana Ferreira, Diretora Adjunta e **Tiago Saraiva**, Digital Project Manager, **Europ Assistance Portugal**

13h10 Pausa para almoço

Caso Prático

14h30 HOW BLIP WE ARE? EMPLOYER BRANDING A POWERFULL TOOL

- Que estratégias utilizam para motivar e reter os seus colaboradores e criar um sentimento de pertença?
- E para recrutar? Que estratégia de comunicação utilizam para atrair colaboradores?
- Como e porquê optam por recorrer aos colaboradores para serem embaixadores da marca? Em que é que se traduz e como se operacionaliza?

Ângelo Valente, Responsável de Comunicação, **BLIP**

15h00 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: QUE FUTURO NOVO CLIENTE E FORMAS DE RESPOSTA?

- Como está a tecnologia, a IA, o trabalhar remotamente, a alterar a forma como se trabalha nos centros de contacto?
- Como promover a colaboração entre colaboradores que trabalham de forma mais flexível, e fomentar a articulação entre pessoas e máquinas

Pedro Gonçalves, Chief Information Officer, **Teleperformance Portugal**, e **Teresa Mesquita**, EVP Global Marketing and Product, **Teleperformance**

15h20 O IMPACTO DO MULTICHANNEL ANALYTICS NA ESTRATÉGIA DE GESTÃO DE OPERAÇÕES E CX

- Colocar em prática modelos de data analytics capazes de gerar informação de valor
- Speech analytics aplicado ao CX, compliance e às vendas

Andras Bacsa, EMEA IT Director - Contact Center Applications **Transcom** em parceria com **NICE e Grupês**

15h40 Pausa e networking café

Caso Prático

16h10 QUANDO A EMPRESA ESTÁ APENAS NO ONLINE....

- Como garantir o fator humano nesta relação cliente? É possível um atendimento personalizado?
- Quais as mais-valias que se podem apresentar?

Gaspar d'Orey, CEO, **Dott**

Caso Prático

16h30 CHATBOT EXPERIENCE

- A implementação de uma tecnologia que permite identificar a necessidade e os objetivos do contacto
- As dificuldades e que soluções podem ser encontradas

Teresa Santos, Responsável de Customer Care, **Tranquilidade**



16h50 “UMA HISTÓRIA REAL, CONTADA NA PRIMEIRA PESSOA” BOTS, O MUNDO NOVO DO EXMO SR PALMA”

17h30 Fim do Global Contact Center