



apcc
associação
portuguesa de
contact centers

Contact Centers PORTUGAL

FATORES DETERMINANTES PARA O SUCESSO

CONFERÊNCIA APCC PORTO 2019 24 de outubro de 2019 | Porto Palácio Hotel

Reflexões sobre os fundamentais do Contact Center

Pedro Miranda



Contact Centers PORTUGAL

FATORES DETERMINANTES PARA O SUCESSO

CONFERÊNCIA APCC PORTO 2019 24 de outubro de 2019 | Porto Palácio Hotel



Há grandes tendências,

mas nunca esquecer os fundamentais !



Contact Centers PORTUGAL

FATORES DETERMINANTES PARA O SUCESSO

CONFERÊNCIA APCC PORTO 2019 24 de outubro de 2019 | Porto Palácio Hotel



Trends Changing the Contact Center

1. Hiring Growth, Not Decline
2. Live Agents still drive Customer Satisfaction
3. Increasing Job Complexity
4. Automation Elevates Skill Requirements
5. Expectations for Consumer-like Learning

Melissa Pollock, Dez 2018



Contact Centers PORTUGAL

FATORES DETERMINANTES PARA O SUCESSO

CONFERÊNCIA APCC PORTO 2019 24 de outubro de 2019 | Porto Palácio Hotel



Fundamentais do Contact Center

1. Agenda Permanente Focada no Cliente Final
2. Organização de Pessoas
3. Minimização de Esforço do Cliente Final
4. Tecnologia Adaptada ao Cliente Final e ao Contact Center
5. Medir e Gerir Custos por Eficiência Efetiva