

CUSTOMER EXPERIENCE

Reinventing Rules

**DRIVING THE TRANSFORMATION
OWNING THE CONVERSATION**

Raquel Serradilla

Vice Presidente Europa do Sul

**CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL
APCC**

**24 de maio de 2016
Altis Grand Hotel
Lisboa**



O futuro
já não é o que
era





DIGITAL FIRST

MÓVIL CD Amazon
SOCIAL facebook

BIG DATA Google

O “Bando dos Quatro” das
Tecnologias



**PREPARE-SE, ADAPTE-SE E ...
SOBREVIVA**

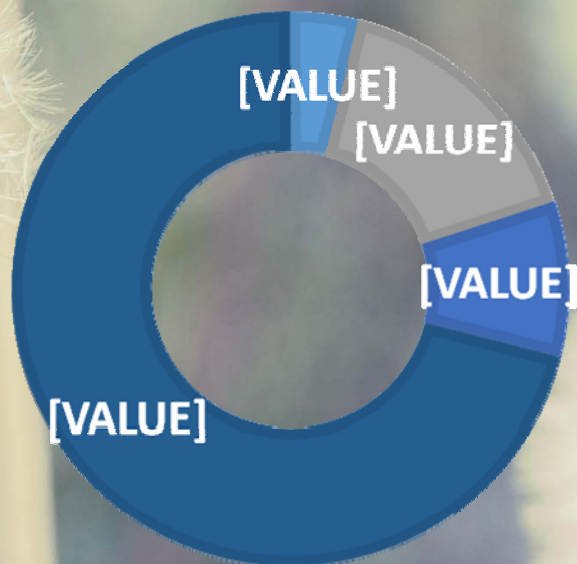
QUANDO É QUE O DIGITAL SE VAI TORNAR NUM TEMA CRÍTICO PARA A SUA EMPRESA?

apcc

associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules

■ Em 3-4 anos ■ Nos próximos 2 anos ■ Este ano ■ Já está aqui



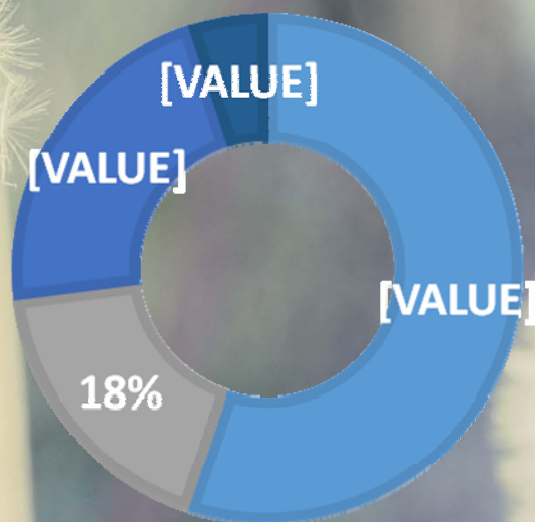
Fonte: IESE

QUAL É O IMPACTO DO DIGITAL NO SEU NEGÓCIO?

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules

- Melhorar a experiência cliente
- alcançar novos mercados
- Melhoria das operações
- Suporte a força de trabalho



Fonte: IESE

PORQUE É QUE A ALTITUDE ESTÁ FOCADA NO DIGITAL?

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules



1

Conexão

2

Interação

3

Informação

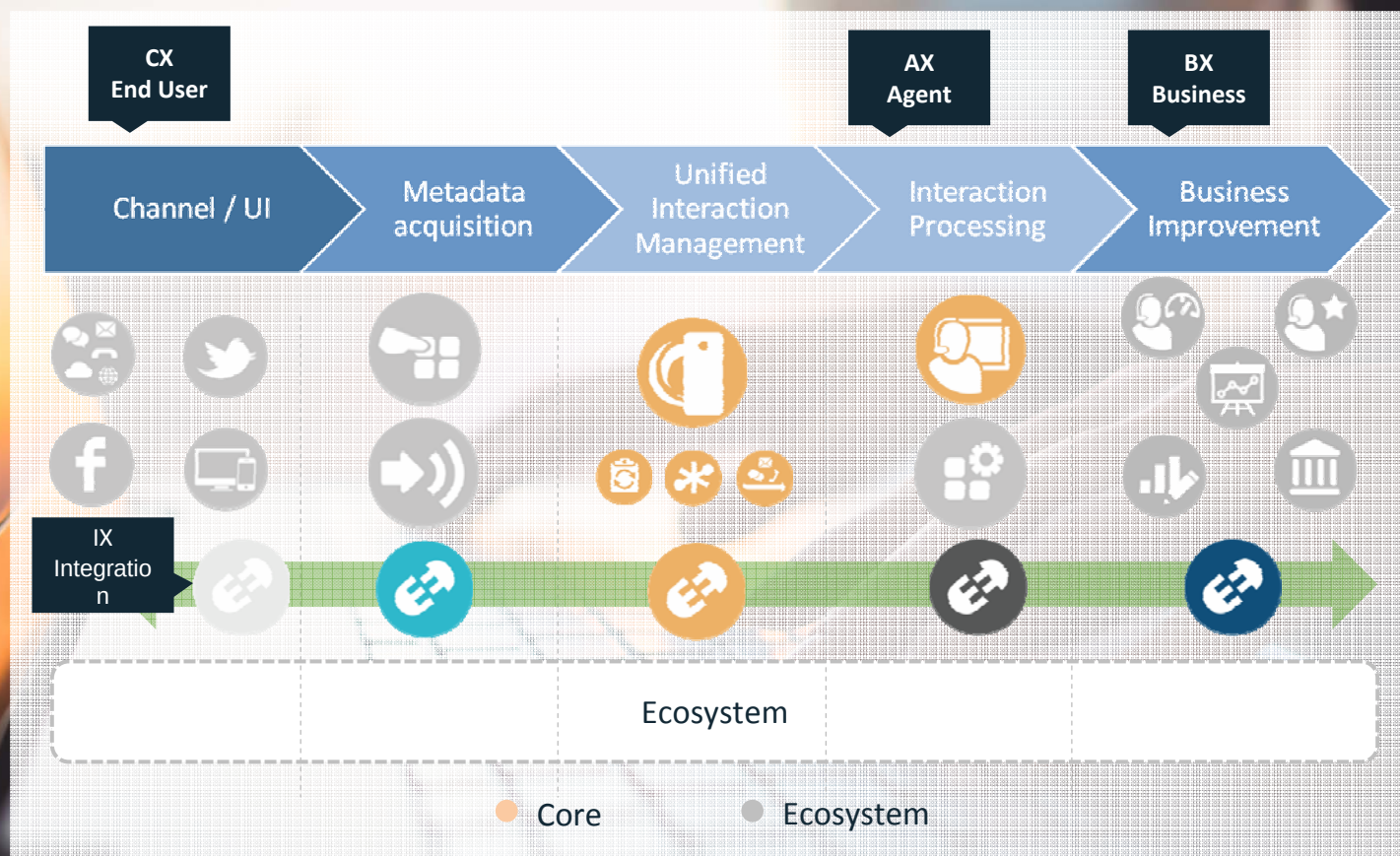
O CICLO DE VIDA DAS INTERACÇÕES

Permitir uma Gestão Total

apcc

associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules

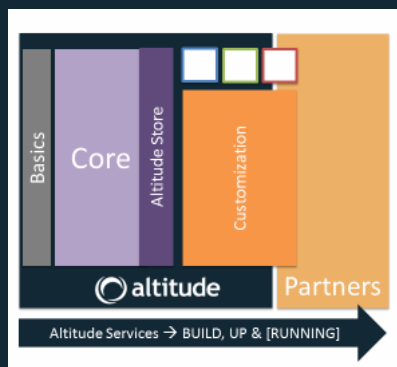


A NOSSA OFERTA

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules

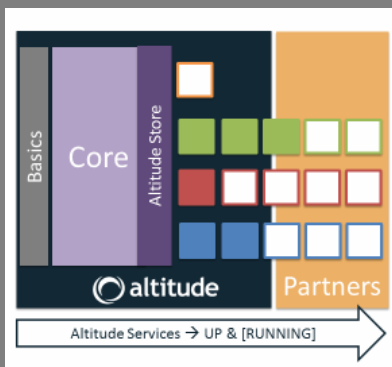
Bespoke



Solução Exclusiva

Completamente
Customizada

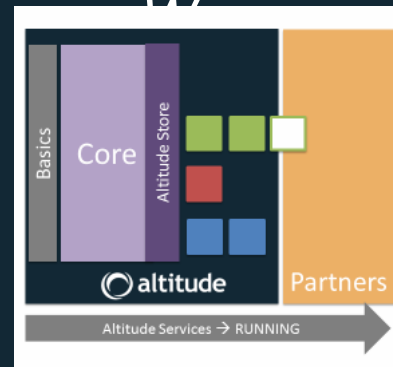
Tailored



Solução Standard

Adaptada ao Cliente

Ready-to-



Solução Standard

Pronta a Usar

apcc 
associação
portuguesa de
contact centers

CUSTOMER EXPERIENCE

Reinventing Rules

**CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL
APCC**

**24 de maio de 2016
Altis Grand Hotel
Lisboa**

Cláudio Macatrão

**Consultor Sénior
Inovação & Experiência Cliente – uCall**

A uCall

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules



NPS 40



2500 Colaboradores



Interacções ano 26.000.000



24/7

Qualidade 93%



8 Canais Contacto



PA's 580



O mercado

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules



A força de vendas...

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules



Contact Center maior canal de vendas

CUSTOMER EXPERIENCE

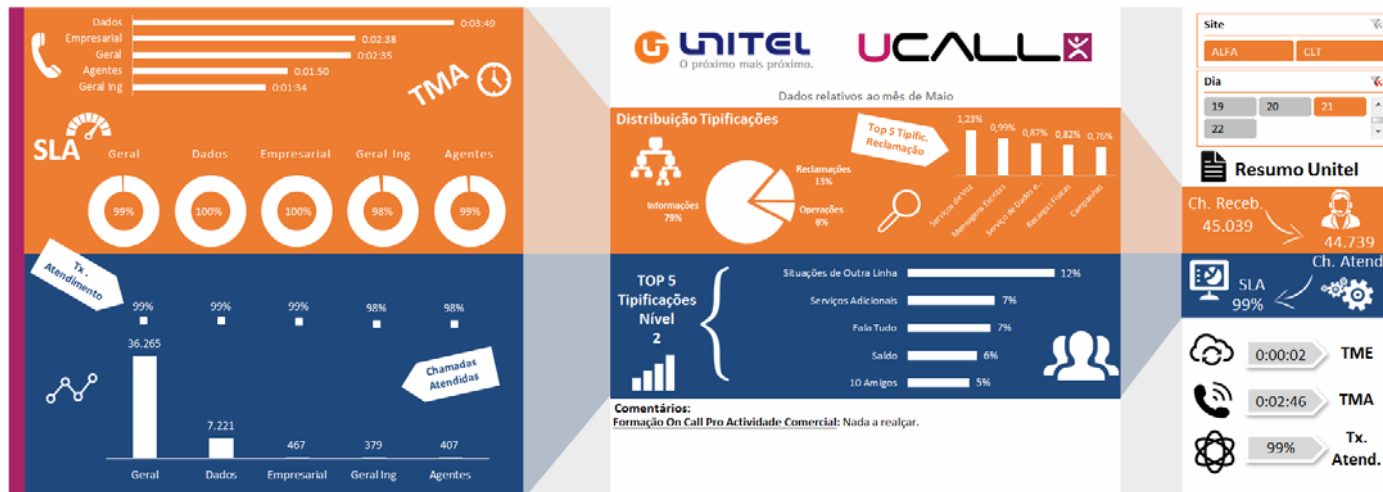
Reinventing Rules

[illegible]

A Informação...

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules



Obrigado!

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules



apcc
associação
portuguesa de
contact centers

CUSTOMER EXPERIENCE

Reinventing Rules

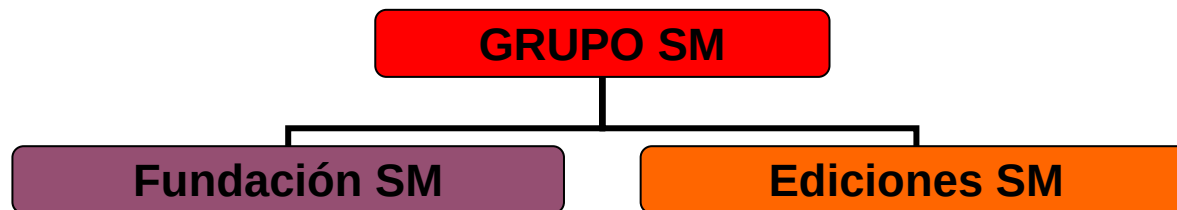
**CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL
APCC**

**24 de maio de 2016
Altis Grand Hotel
Lisboa**

Miguel Angél
Grupo SM

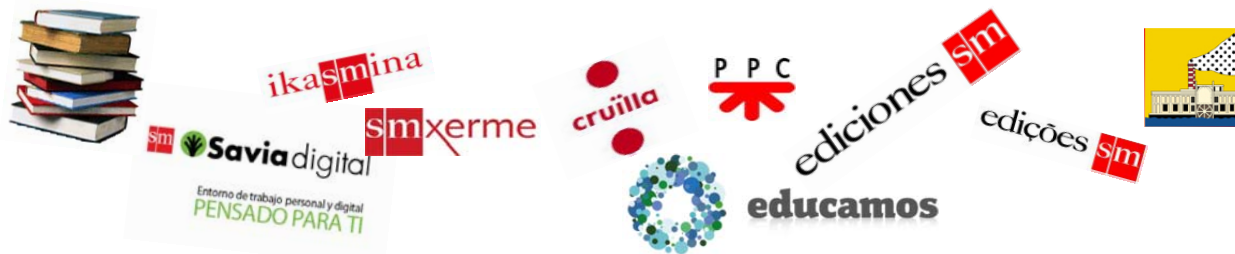
EL PROYECTO SM

El Grupo SM es un proyecto único con dos dimensiones:



✕ **EDICIONES SM:** materiales educativos, literatura infantil y juvenil y libro religioso bajo la marca PPC.

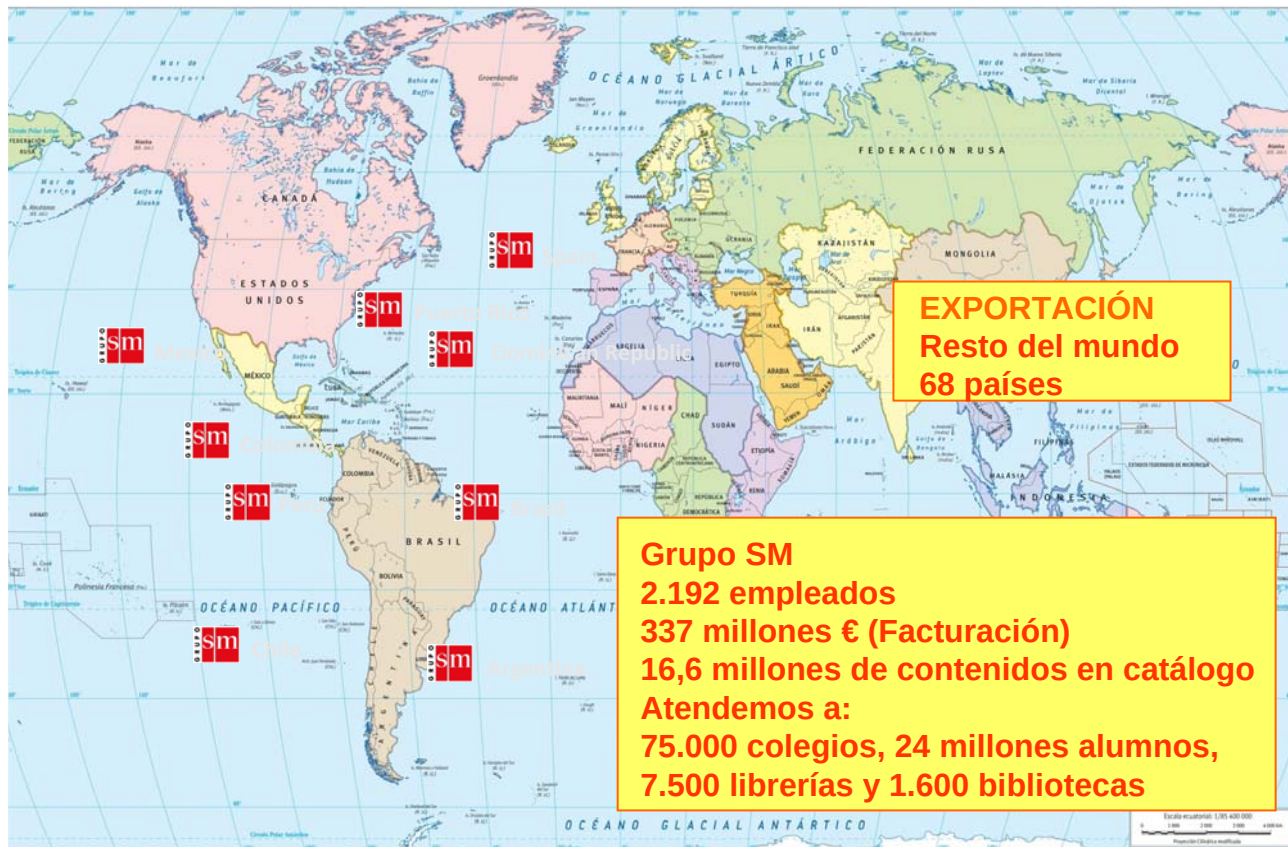
✕ **FUNDACIÓN SM:** intervenciones educativas en el ámbito del profesorado, animación a la lectura, ayuda a entornos desfavorecidos, etc. Los fondos proceden de los beneficios de Ediciones SM.



ance.

CUSTOMER EXPERIENCE

Reinventing Rules



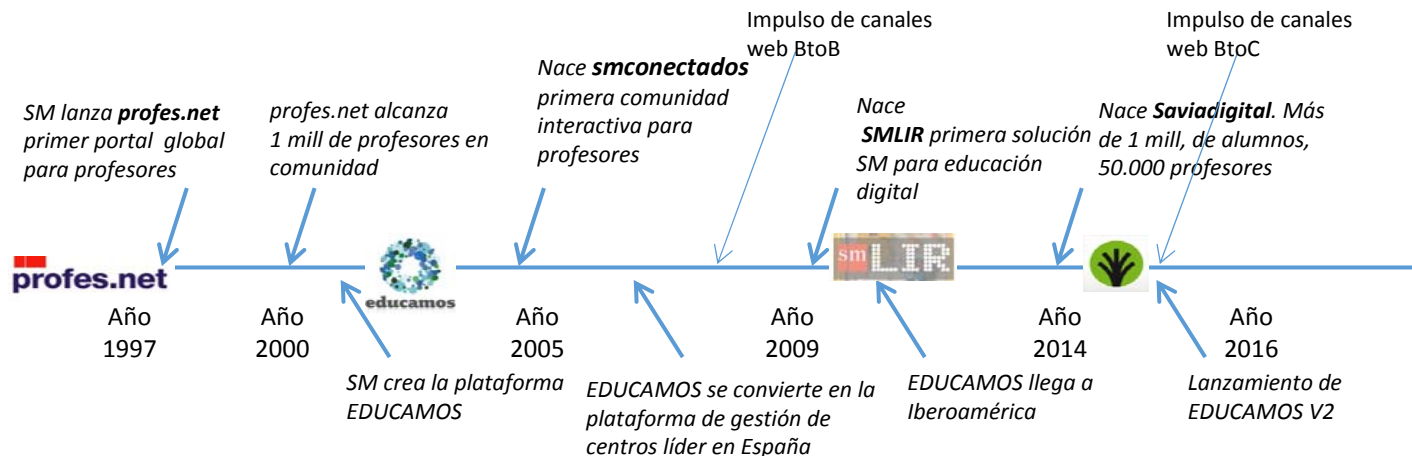
EL PARADIGMA DIGITAL PARA SM

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules

"Los estudiantes de hoy -desde la guardería a la universidad- representan las primeras generaciones que han crecido con las nuevas tecnologías. Han pasado toda su vida rodeados de, y usando, ordenadores, videojuegos, reproductores digitales de música, videocámaras, móviles y todos los demás juguetes y herramientas de la era digital. [...] hoy piensan y procesan la información de manera fundamentalmente diferente a sus predecesores."

MARK PRENSKY, Nativos digitales, inmigrantes digitales.



TRANSFORMACION DEL NEGOCIO EDITORIAL EN ESPAÑA



Desde al año 2009 el mercado editorial en el mundo y por ende en España, está sufriendo una transformación radical, ya no editamos libros sino contenidos en distintos formatos

Diariamente en España...

Se registran 250 nuevos títulos

90 de ellos en formato digital

De cada 100 libros publicados...

*25 son digitales y 75 en papel
20 son de literatura, 14 de texto y 11 de Infantil y Juvenil*

EVOLUCION DE EDICION ESCOLAR DIGITAL ESPAÑA

Curso	Venta €	Títulos en catálogo
2009-2010	347.000	
2010-2011	7.613.000	107
2011-2012	9.321.000	1.080
2012-2013	21.718.000	2.694
2013-2014	23.427.000	3.209
2014-2015	24.614.000	6.334
2015-2016		12.646

EL IMPACTO DE ESTE CAMBIO



associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules

EN EL DESARROLLO DE PRODUCTO

*Transformación radical de los equipos y procesos de desarrollo.
Del libro al entorno digital de aprendizaje
(PC+ Tablets)*

EN MODELO DE RELACION CON EL CLIENTE

*Transformación a una venta más consultiva
de productos y servicios
Reenfocamos a atención al cliente al ciclo de
experiencia, de uso del producto*

EN EL MODELO DE NEGOCIO

*La curva de inversión y de retorno de la
inversión se parece ya más a la de las
empresas de sw (venta de licencias)*



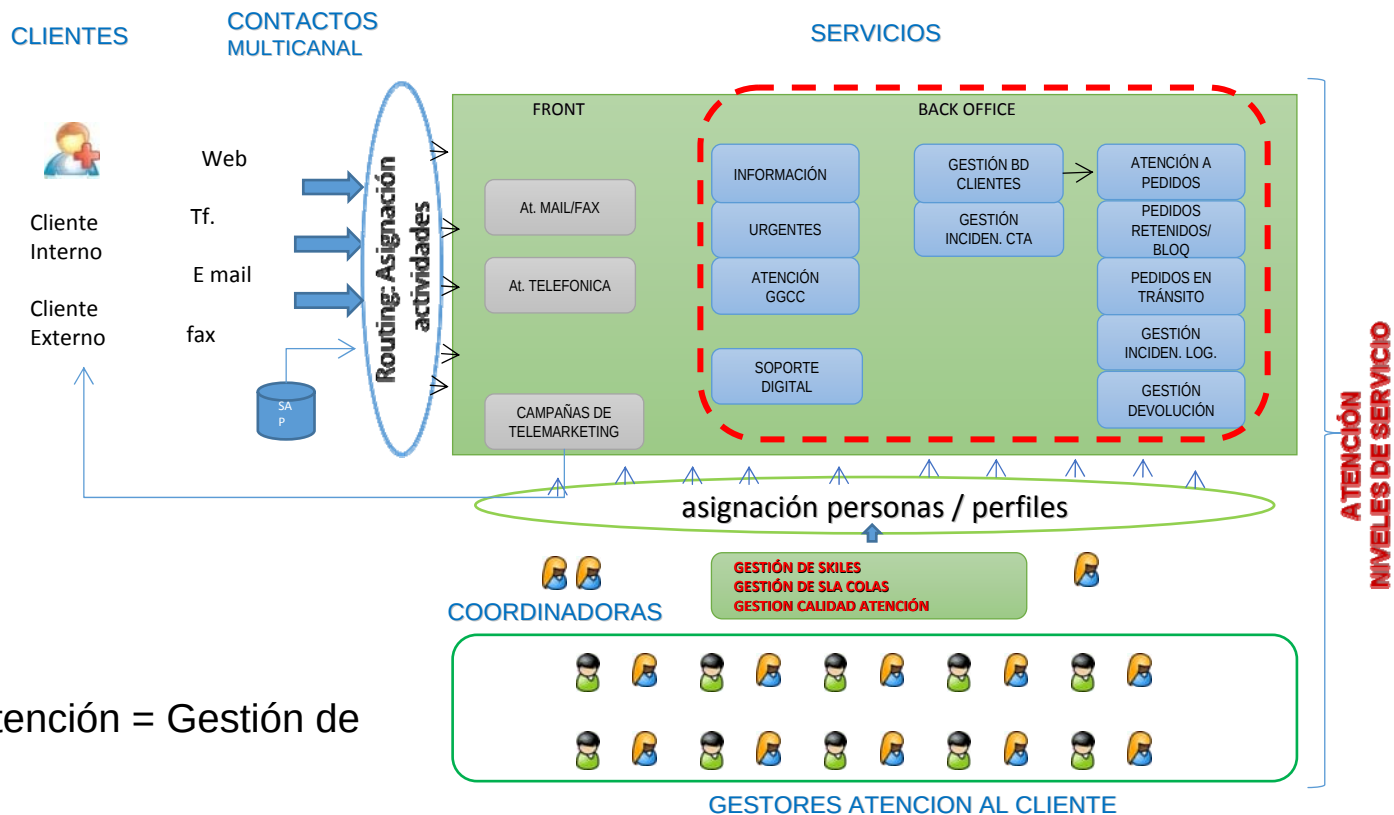
educamos



EN LOS CANALES

*Los clientes nos están demandando nuevos
canales de relación:
Transaccionales web
De comunicación y contacto (social)*

EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE SM



Modelo de Atención = Gestión de colas

EL IMPACTO DE ESTA TRANSFORMACION EN EL CENTRO DE ATENCION AL CLIENTE



EN LAS PERSONAS

Reinventarse y reorientarse
Formación y Especialización
En 2012 → 8% FTEs
En 2015 → 25% FTEs

EN LOS CANALES

Canales BtoB: en nuestra relación con
clientes profesionales
Canales BtoC y CtoB: en desarrollo en los
próximos años

EN LOS PROCESOS

Rediseño de procesos de resolución de
incidencias (eficiencia) :
Integración Front -Back
Workflows en escalados

EN LOS SISTEMAS

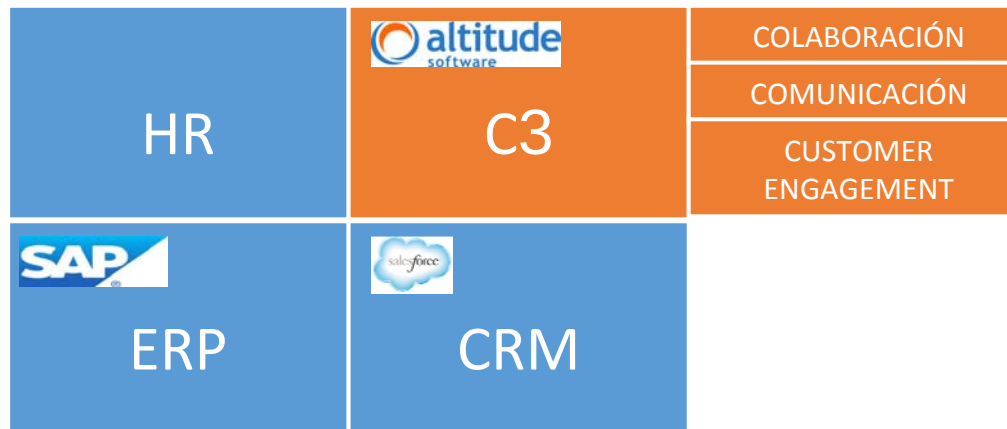
Integración de canales de contacto
Sistema unificado para el Backoffice
Integración con CRM



LA VISIÓN DE FUTURO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE SM



UN MODELO DE GESTIÓN INTEGRADO: personas y sistemas



para responder a....

LA VISIÓN DE FUTURO

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules

LA TRANSFORMACION GENERACIONAL:



- **Tecnologías y ambientes de trabajo Colaborativos**
- **Acceso a todo a través de dispositivos móvil**
- **Personalización en cada interacción**
- **La comprensión de ellos como individuos y de sus necesidades específicas**

SE O MUNDO EVOLUI...

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules

SERÁ QUE PRECISAMOS DE UMA ESTRATÉGIA DIGITAL?



SE O MUNDO EVOLUI...

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules

PRECISAMOS DE UMA ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO PARA UM MUNDO DIGITAL



PREPARE-SE, ADAPTE-SE E SOBREVIVA

apcc
associação
portuguesa de
contact centers

**CUSTOMER
EXPERIENCE**
Reinventing Rules



Transformação da Organização



Transformação
dos Processos
Operacionais



**TRANSFORMAÇÃO
DA EXPERIÊNCIA
CLIENTE**



Transformação
dos Modelos
de Negócio

A man in a dark blue suit, white shirt, and blue patterned tie is writing the words "THANK YOU!" in white, chalk-like letters on a glass surface. He is holding a black marker in his right hand. The background shows a cityscape and a body of water under a cloudy sky.

THANK YOU!

Obrigado!
 altitude