

O papel e os desafios do *Contact Center* na Banca

Maria João Carioca

Estoril
3 junho 2019

15^a Conferência Internacional **apcc**
associação
portuguesa de
contact centers





Caixa Contact Center

1,2 milhões

Clientes servidos

223

colaboradores

Todos os clientes

A qualquer hora, por qualquer meio

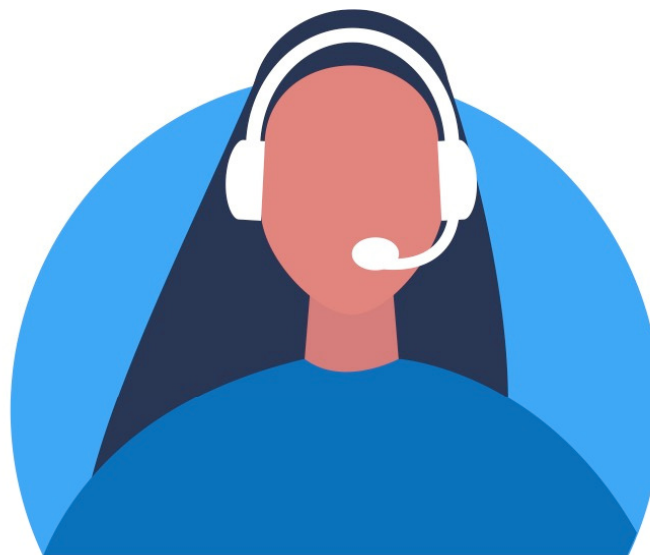
Suporte ao negócio

HelpDesk Comercial, Continuidade de Serviço, Serviço Expandido





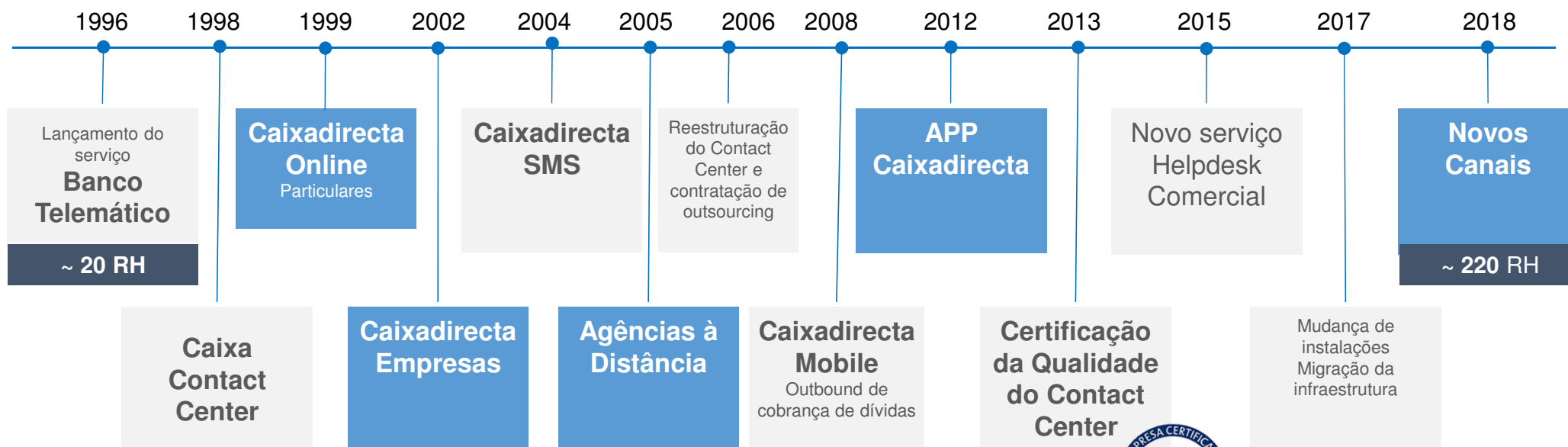
Um ecossistema em evolução



+14%
contactos

+84%
autosserviço

+523%
interações escritas



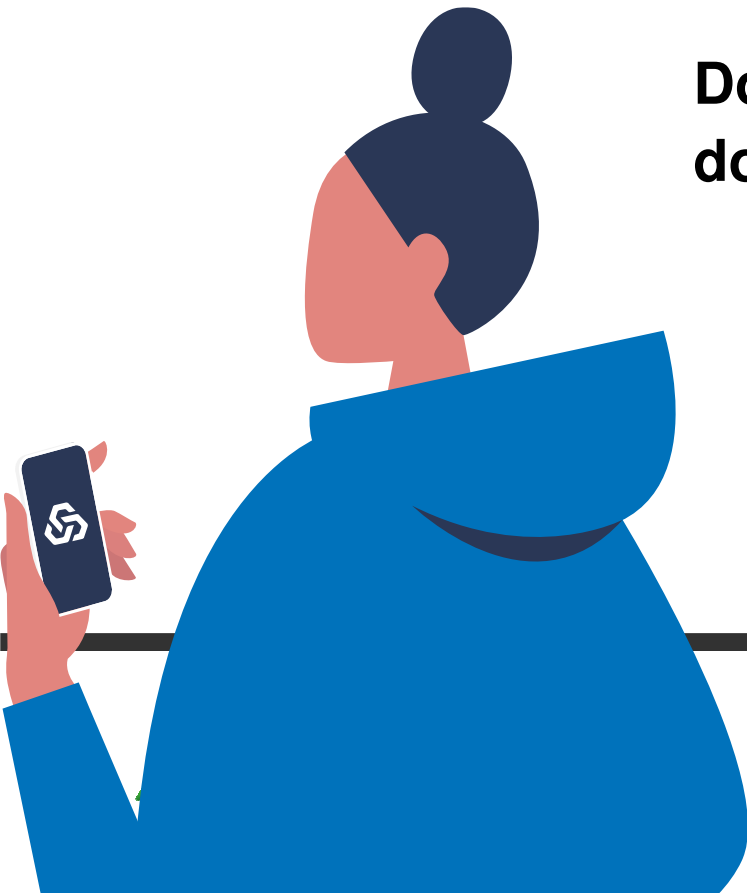


A visão para o CCC

Da transacionalidade para os **Momentos de Verdade**

Do Omnicanal para o **Customer Hub**

Do Suporte para o **Drive de Evolução**
do modelo de serviço





Momentos da Verdade

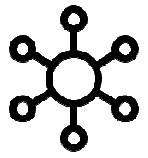
10% das interações

30% dos momentos da verdade



99%
First Call Resolution

94%
Nível de Satisfação de Clientes



Customer Hub

40% dos clientes estavam em frente a um ecrã enquanto ligavam pelo telefone



Venda Assistida

Serviço Expandido



Drive de Evolução

Migração de modelos de serviço

Onboarding digital

Gestão à distância

Auscultação de novas tecnologias

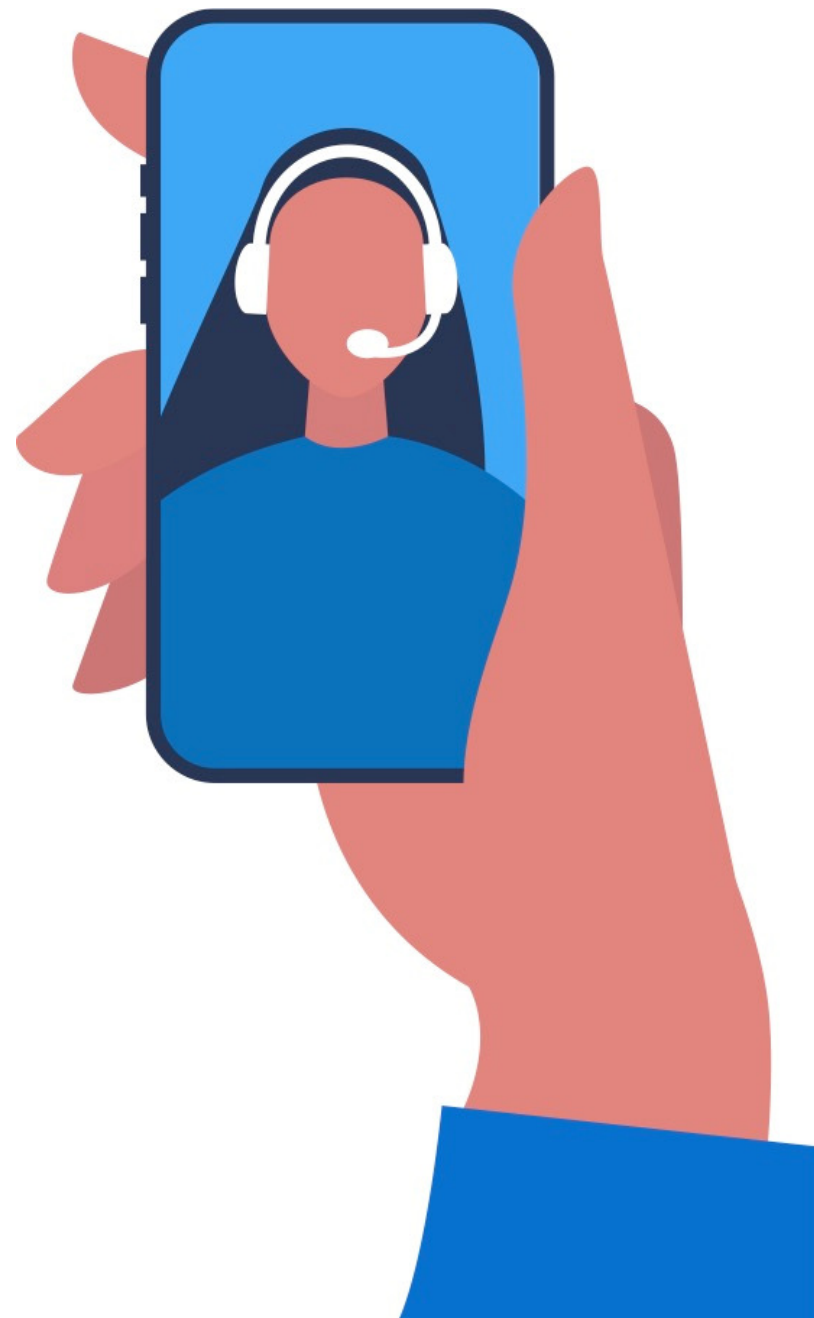
Natural Language

Sentiment analysis

Data & Analytics

Social Media

Face-to-Face vídeo



"Well, in our country," said Alice, still panting a little, "you'd generally get to somewhere else — if you run very fast for a long time, as we've been doing."

"A slow sort of country!" said the Queen. "Now, here, you see, it takes all the running you can do, to keep in the same place. If you want to get somewhere else, you must run at least twice as fast as that!"

Carroll, Lewis: Through the Looking-Glass and What Alice Found There, Chapter 2

