



RECURSOS HUMANOS NO CONTACT CENTER **O fator decisivo**

CONFERÊNCIA APCC PORTO 2016
20 de Outubro de 2016 | Porto Palácio Hotel



Regresso ao Futuro

Ladislau Álvares Batalha



GLOBAL WORKFORCE GENERATIONS



THE SILENT GENERATION

born before 1946
Values Hard Work



BABY BOOMERS

born between 1946 & 1964
Values Loyalty



GEN XERS

born between 1965 & 1980
Values Work-Life Balance



GENERATION Y aka MILLENNIALS

born between 1981 & 2000
Values Innovation and Change



GENERATION Z

born 2001 - present
Self-Reliant and Activities Oriented



Millennials e Geração Z:

89% dos Profissionais de *Customer Care*



92%

nunca assistiram ao
“Regresso ao Futuro”



Millennials e Geração Z:

89% dos Profissionais de *Customer Care*

amazon

50%

bébés de colo
quando a Amazon foi
criada



Millennials e Geração Z:

89% dos Profissionais de *Customer Care*



60%

não sabiam ler
quando o google foi
lançado



Millennials e Geração Z:

89% dos Profissionais de *Customer Care*



30%

crianças quando o
primeiro iphone foi
lançado



GLOBAL WORKFORCE GENERATIONS



THE SILENT GENERATION

born before 1946
Values Hard Work



BABY BOOMERS

born between 1946 & 1964
Values Loyalty



GEN XERS

born between 1965 & 1980
Values Work-Life Balance



GENERATION Y aka MILLENNIALS

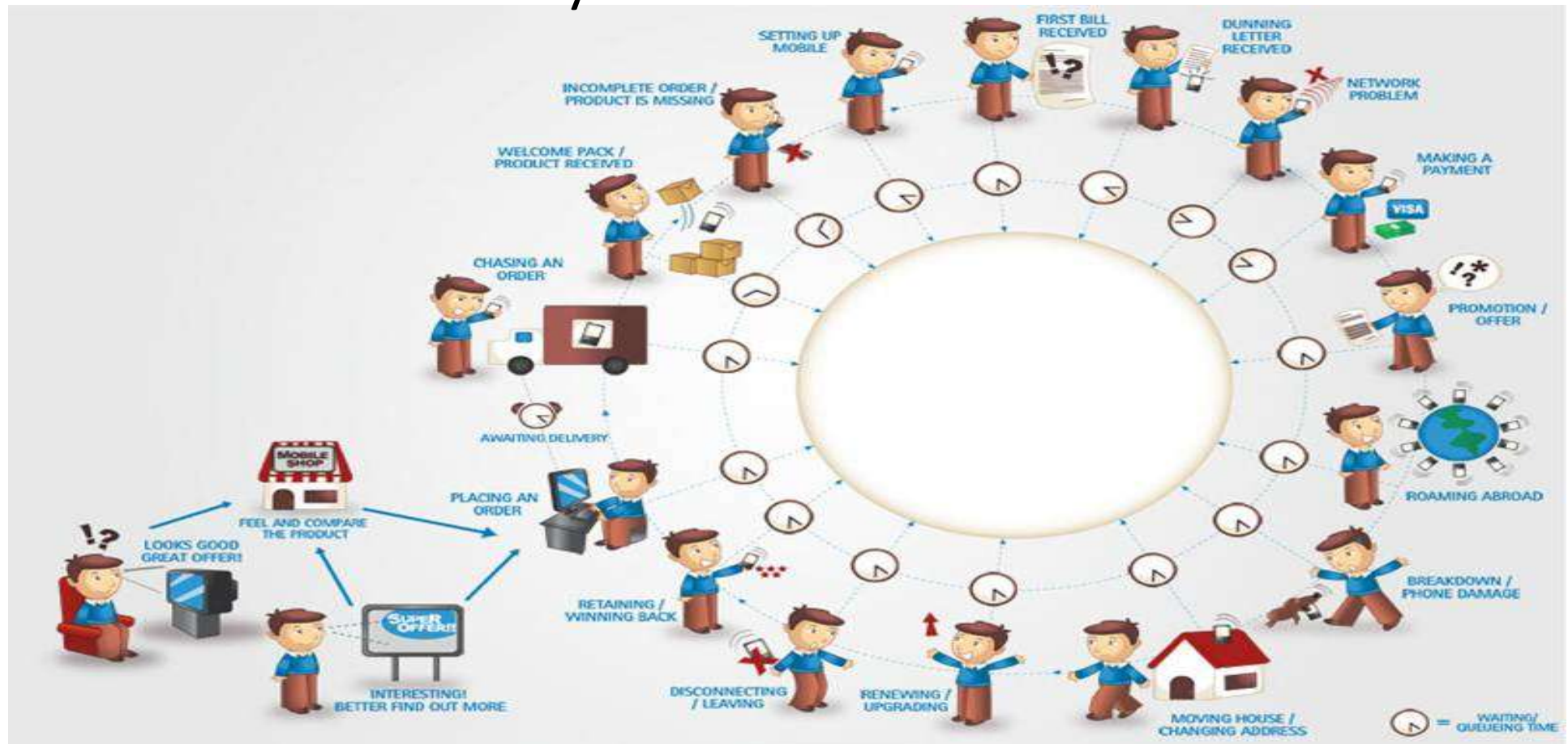
born between 1981 & 2000
Values Innovation and Change



GENERATION Z

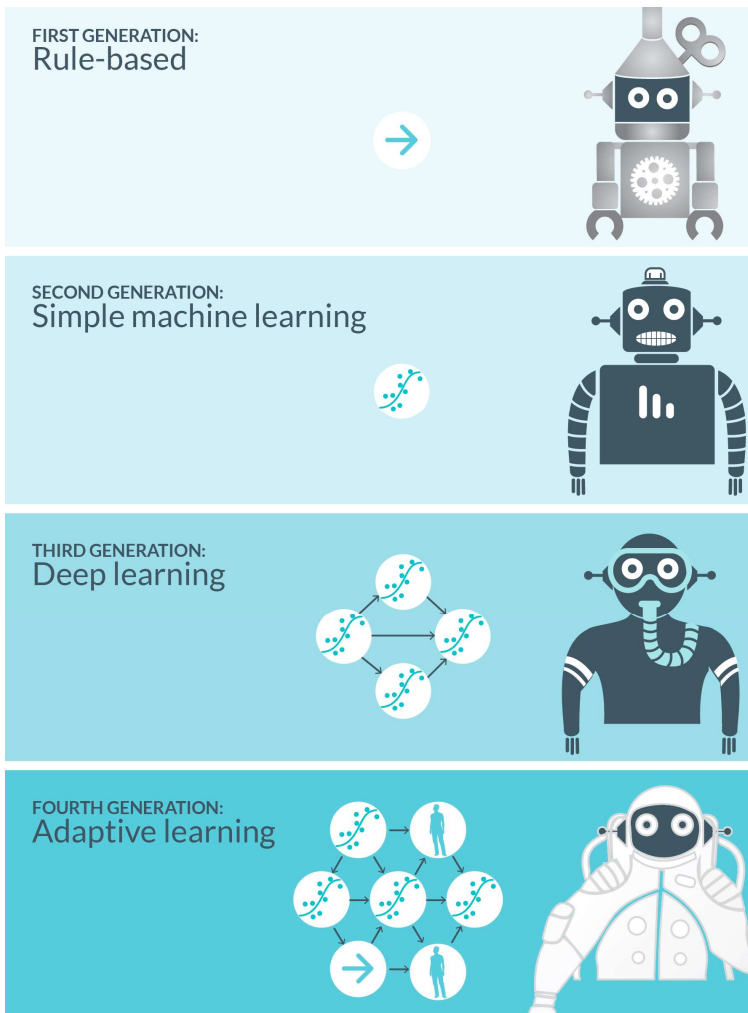
born 2001 - present
Self-Reliant and Activities Oriented





“anytime I want, anywhere, any device”

Inteligência Artificial – recorre agora a mecanismos neuronais



Regras simples “ If this then that”

Consegue descobrir padrões nos dados

Múltiplos níveis de machine learning permitem derivar para associações mais complexas

Consegue desenvolver os seus próprios algoritmos de aprendizagem para tentar resolver problemas ainda mais complexos



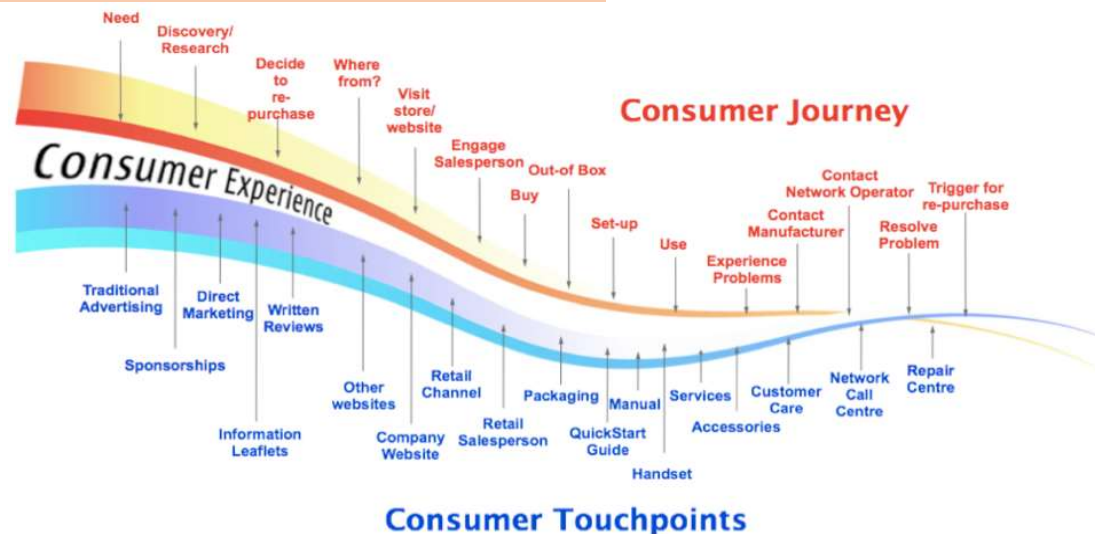
Customer Journey - Exemplos onde a Inteligência Artificial pode ajudar a melhorar

1. Oportunidades para melhorar a Customer Journey

- Predição através das ações do cliente
- Maximização de Vendas e Conversões

2. Recomendações Produtos e Serviços

- Netflix and Amazon



3. Serviço e Suporte

- Predições Serviço e Suporte
- Melhores recomendações de suporte



Exemplos de Inteligência Artificial:



Características:

- Linguagem natural, interfaces de conversação e biometria
- Acesso a serviços
- Aprende e personaliza
- Baseado em Contexto



Inteligência Artificial: Impactos de longo prazo no negócio & customer care

Será uma parte integrante do negócio digital:

- Automatização e otimização de qualquer função que seja algoritmica
- Deve conduzir a significativas perdas de emprego
- Previsão do Bank of England– 15 milhões de empregos
- Foxconn prevê a perda de 60.000 empregos





UBER



A Little World
Viagens e Turismo

Mario Levy

mario.levy@alittleworld.com.br

www.alittleworld.com.br

 [alittleworldviagens](https://www.facebook.com/alittleworldviagens)

(11) 4274-0744

(11) 98542-2218



O que vai acontecer nos nossos Contact Centers?

- Modelos remuneratórios
- Recrutamento e seleção
- Certificação de profissionais e qualidade de desempenho
- Modelos de formação inicial e permanente
- Motivação e turnover: retenção de talentos



O que já sabemos....

- Estamos a mudar de um mundo de entrega de produtos para entrega de valor
- Experiências que entregam valor real permitem novas oportunidades de crescimento e de receita
- Ser centrado no Cliente obriga a Omnichannel Customer Journeys
- Inteligência Artificial oferece novas oportunidades para melhorar a personalização do Customer Experience
- Próxima geração de Customer Care será a chave para a sobrevivência e crescimento



Como preparar os nossos Contact Centers para o futuro?

1. Agrupar interações humanas vs automatização e deixar o Cliente escolher;
2. Agentes devem tratar em qualquer canal ao longo da Customer Journey;
3. Envolver Agentes para entregar a melhor Customer Experience;
4. Proatividade para o Serviço, não apenas para as vendas;
5. Usar a informação que temos do Cliente, diminuindo Customer Effort;



Obrigado!



RECURSOS HUMANOS NO CONTACT CENTER **O fator decisivo**

CONFERÊNCIA APCC PORTO 2016
20 de Outubro de 2016 | Porto Palácio Hotel



Regresso ao Futuro

Ladislau Álvares Batalha