

RE-IMAGINE

THE CUSTOMER SERVICE

CC PORTUGAL 2014

29 maio Teatro Thália - Lisboa

O CONTACT CENTER LÍQUIDO

Raquel Serradilla

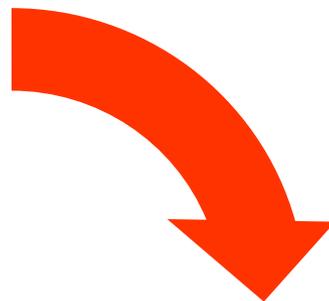
*Vice-Presidente Executiva para o Sul da Europa
Altitude Software*

ALGUÉM CONHECE ESTE SENHOR?



ZYGMUNT BAUMAN

MUNDAÇA TECNOLÓGICA



IMPACTO NAS EMPRESAS



Technology's Gang of Four

From *The London Review of Books*, we have [this gem](#):

This spring, the billionaire Eric Schmidt announced that there were only four really significant technology companies: Apple, Amazon, Facebook and Google, the company he had until recently been running. People believed him. What distinguished his new 'gang of four' from the generation it had superseded – companies like Intel, Microsoft, Dell and Cisco, which mostly exist to sell gizmos and gadgets and innumerable hours of expensive support services to corporate clients – was that the newcomers sold their products and services to ordinary people. Since there are more ordinary people in the world than there are businesses, and since there's nothing that ordinary people don't want or need, or can't be persuaded they want or need when it flashes up alluringly on their screens, the money to be made from them is virtually limitless...



MÓVIL



CLOUD



SOCIAL



BIG DATA

BOYD - BRING YOUR OWN DEVICE

MUDANÇA TECNOLÓGICA



SOCIEDADE

IMPACTO NAS EMPRESAS



DEIXEMOS DE "ATENDER".
PASSEMOS A ESCUTAR

BACK TO
BASICS



1

MEÇA O SEU
SERVIÇO! SE O
CLIENTE É O REI
A ATENÇÃO
AO CLIENTE
É A RAINHA

2

DEVOLVER A
CHAMADA É
MELHOR QUE
FAZER ESPERAR
ESTOU AQUI
PARA SI

3

UNIFIQUE OS
SEUS CANAIS
ANYTIME,
ANYWHERE AND
IN ANY WAY

4

PARTICIPE NAS
REDES SOCIAIS
ESTOU AQUI
CONSIGO

5

A MOBILIDADE
AJUDA NA
AUTOMATIZAÇÃO
A QUALQUER
HORA,
EM QUALQUER
SITIO

6

APROXIMAÇÃO
INTELIGENTE
CUIDO DE SI

1

MEÇA O SEU
SERVIÇO! SE O
CLIENTE É O REI
A ATENÇÃO
AO CLIENTE
É A RAINHA

2

DEVOLVER A
CHAMADA É
MELHOR QUE
FAZER ESPERAR
ESTOU AQUI
PARA SI

3

UNIFIQUE OS
SEUS CANAIS
ANYTIME,
ANYWHERE AND
IN ANY WAY

4

PARTICIPE NAS
REDES SOCIAIS
ESTOU AQUI
CONSIGO

5

A MOBILIDADE
AJUDA NA
AUTOMATIZAÇÃO
A QUALQUER
HORA,
EM QUALQUER
SITIO

6

APROXIMAÇÃO
INTELIGENTE
CUIDO DE SI

1

MEÇA O SEU
SERVIÇO! SE O
CLIENTE É O REI
A ATENÇÃO
AO CLIENTE
É A RAINHA

2

DEVOLVER A
CHAMADA É
MELHOR QUE
FAZER ESPERAR
ESTOU AQUI
PARA SI

3

UNIFIQUE OS
SEUS CANAIS
ANYTIME,
ANYWHERE AND
IN ANY WAY

4

PARTICIPE NAS
REDES SOCIAIS
ESTOU AQUI
CONSIGO

5

A MOBILIDADE
AJUDA NA
AUTOMATIZAÇÃO
A QUALQUER
HORA,
EM QUALQUER
SITIO

6

APROXIMAÇÃO
INTELIGENTE
CUIDO DE SI

1

MEÇA O SEU
SERVIÇO! SE O
CLIENTE É O REI
A ATENÇÃO
AO CLIENTE
É A RAINHA

2

DEVOLVER A
CHAMADA É
MELHOR QUE
FAZER ESPERAR
ESTOU AQUI
PARA SI

3

UNIFIQUE OS
SEUS CANAIS
ANYTIME,
ANYWHERE AND
IN ANY WAY

4

PARTICIPE NAS
REDES SOCIAIS
ESTOU AQUI
CONSIGO

5

A MOBILIDADE
AJUDA NA
AUTOMATIZAÇÃO
A QUALQUER
HORA,
EM QUALQUER
SITIO

6

APROXIMAÇÃO
INTELIGENTE
CUIDO DE SI

1

MEÇA O SEU
SERVIÇO! SE O
CLIENTE É O REI
A ATENÇÃO
AO CLIENTE
É A RAINHA

2

DEVOLVER A
CHAMADA É
MELHOR QUE
FAZER ESPERAR
ESTOU AQUI
PARA SI

3

UNIFIQUE OS
SEUS CANAIS
ANYTIME,
ANYWHERE AND
IN ANY WAY

4

PARTICIPE NAS
REDES SOCIAIS
ESTOU AQUI
CONSIGO

5

A MOBILIDADE
AJUDA NA
AUTOMATIZAÇÃO
A QUALQUER
HORA,
EM QUALQUER
SITIO

6

APROXIMAÇÃO
INTELIGENTE
CUIDO DE SI

1

MEÇA O SEU
SERVIÇO! SE O
CLIENTE É O REI
A ATENÇÃO
AO CLIENTE
É A RAINHA

2

DEVOLVER A
CHAMADA É
MELHOR QUE
FAZER ESPERAR
ESTOU AQUI
PARA SI

3

UNIFIQUE OS
SEUS CANAIS
ANYTIME,
ANYWHERE AND
IN ANY WAY

4

PARTICIPE NAS
REDES SOCIAIS
ESTOU AQUI
CONSIGO

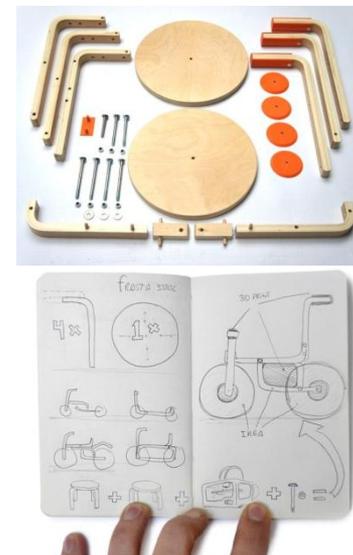
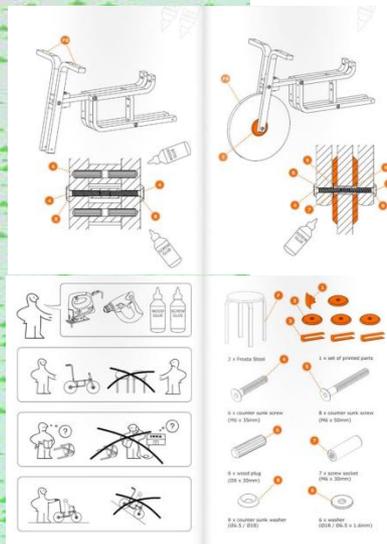
5

A MOBILIDADE
AJUDA NA
AUTOMATIZAÇÃO
A QUALQUER
HORA,
EM QUALQUER
SITIO

6

APROXIMAÇÃO
INTELIGENTE
CUIDO DE SI

ATREVA-SE!



A Kids Bike, Made From An Ikea Stool

PROOF THAT GOOD THINGS CAN HAPPEN WHEN YOU DON'T FOLLOW THE INSTRUCTIONS.

BE WATER,
MY FRIEND!!

Bruce Lee



OBRIGADO

