17:47:20

17:47:20

17:47:20

Demônio 1

Tudo depende de como dizer as coisas

Alfabetização de Governança de Dados para todos

Qualquer profissional deve aprender a atuar com os dados, e com isso irá atuar como um "terapeuta de dados", entendendo seu passado e traumas, voltando no tempo para entender a sua evolução para transformar esse mesmo dado em "sabedoria digital" e obter o melhor dele.

O que eu e a minha Universidade do Consumidor temos feito nas empresas na implantação de um Programa de Alfabetização de Dados?

17:47:20

17:47:20

O DIABO ESTÁ NOS DETALHES

O DIABO ESTÁ NOS DETALHES

Integre tudo ! Processos, Recursos Humanos, Times, etc...

BRAND

Tecnologia
Cientista de dados
Vendas
O cliente
Atendimento ao cliente
Marketing

Empresa com “sabedoria digital”

70% do tempo do Cientista de Dados é limpeza e preparação de dados

90% do tempo do minerador é gasto na perfuração de ouro

Quem disse que tudo deve ser do Marketing?

ERP

CRM

Business Intelligence

Google Analytics

BIG DATA

Automação de Marketing

Cookies e Behavior

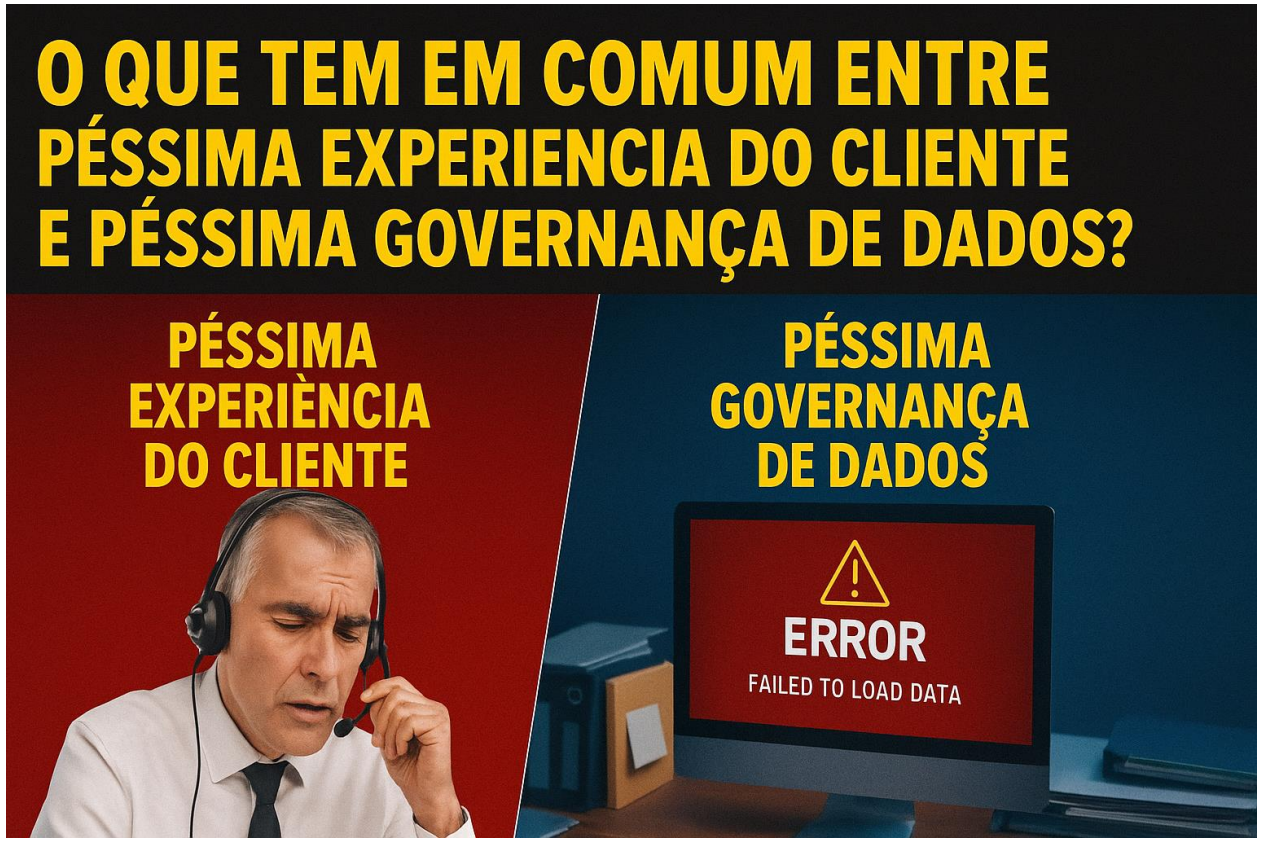
Social CRM e redes sociais

Data Warehouse

Internet das Coisas

O JURÍDICO COM A LGPD 13853 / 13709 chegou !!!!

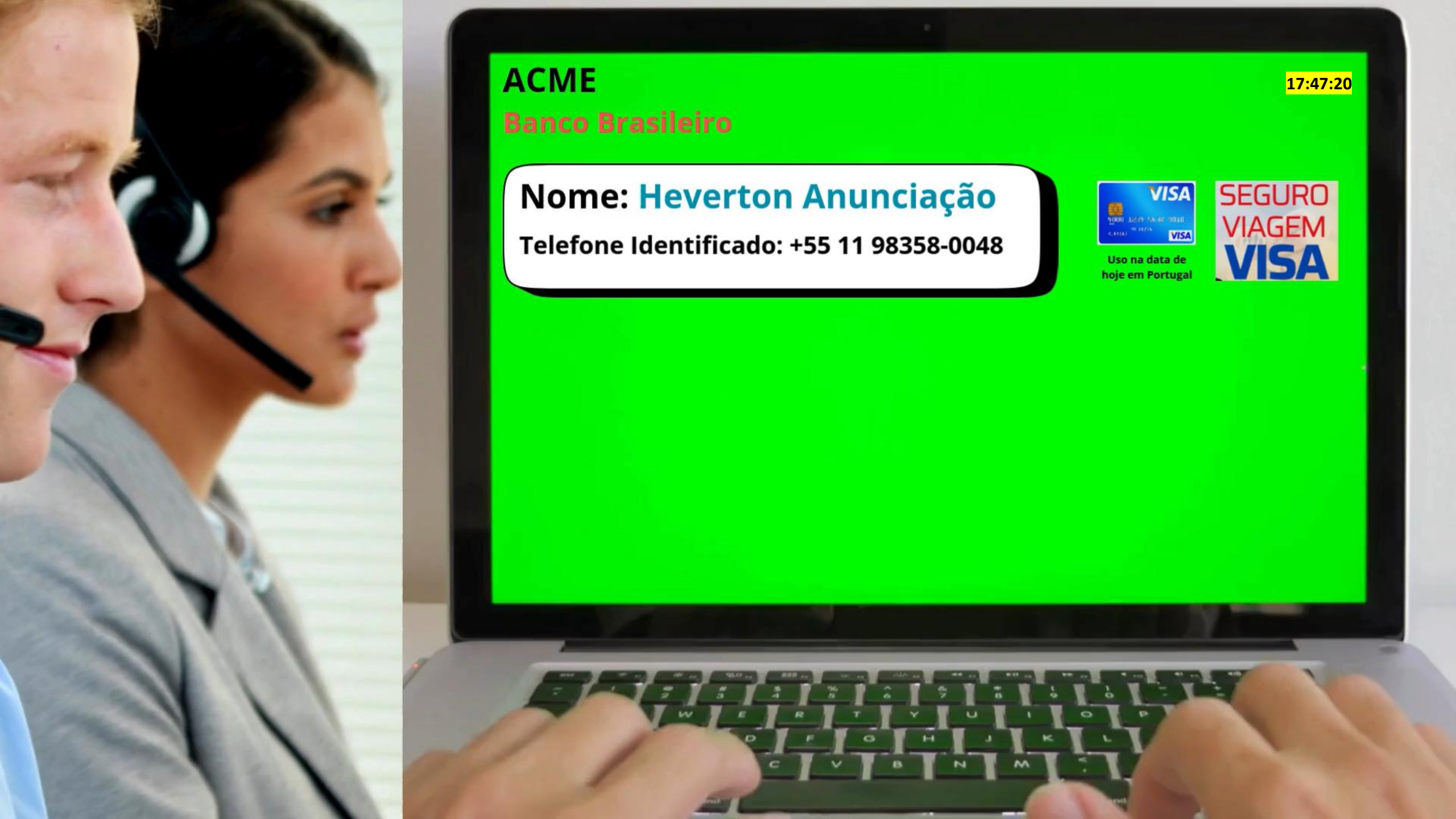
Dados e a Experiência do Cliente?

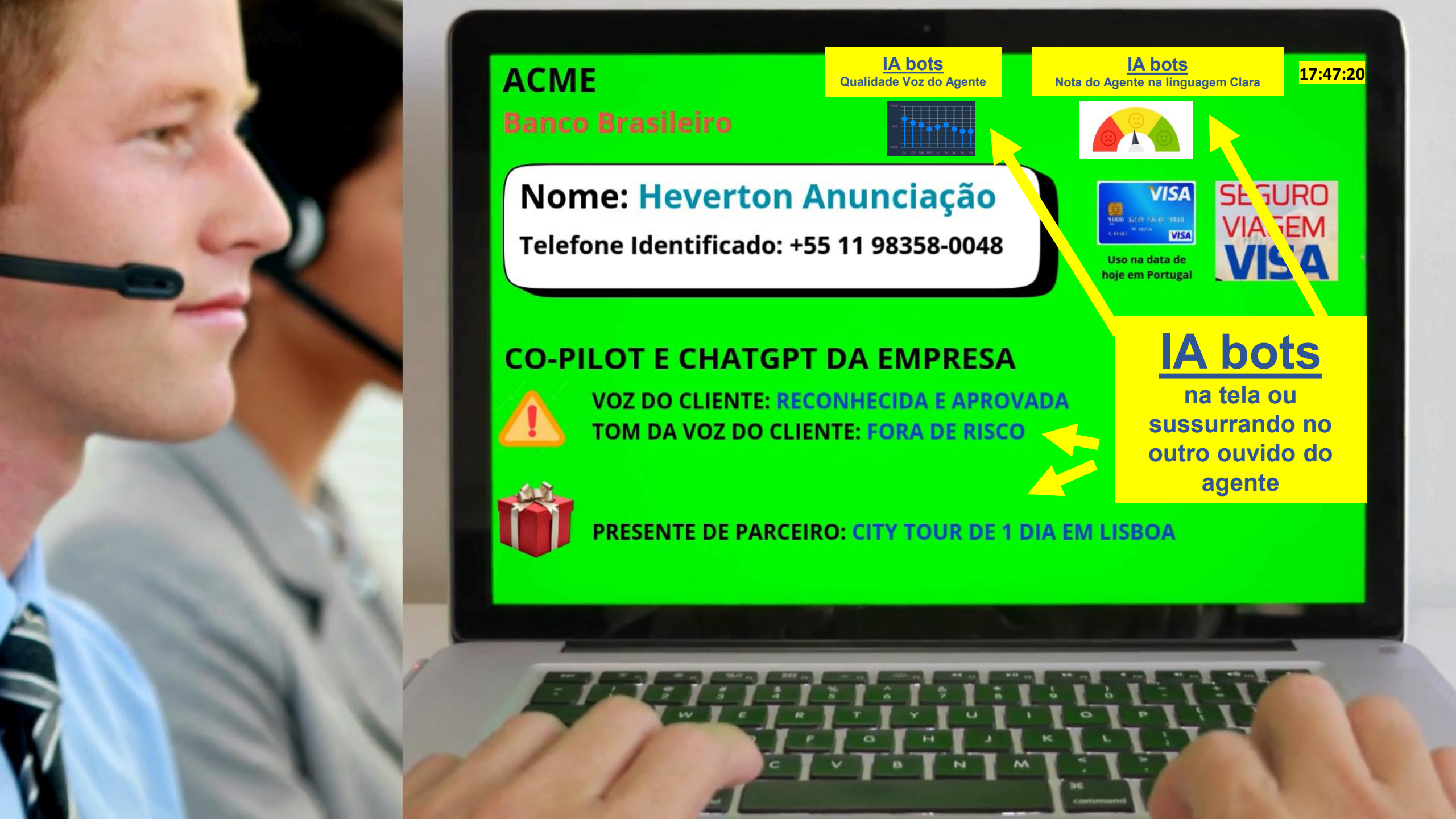


PEOPLE, TECHNOLOGY AND INNOVATION:

CONNECTING BRANDS AND CUSTOMERS

ACME
17:47:20
Banco Brasileiro

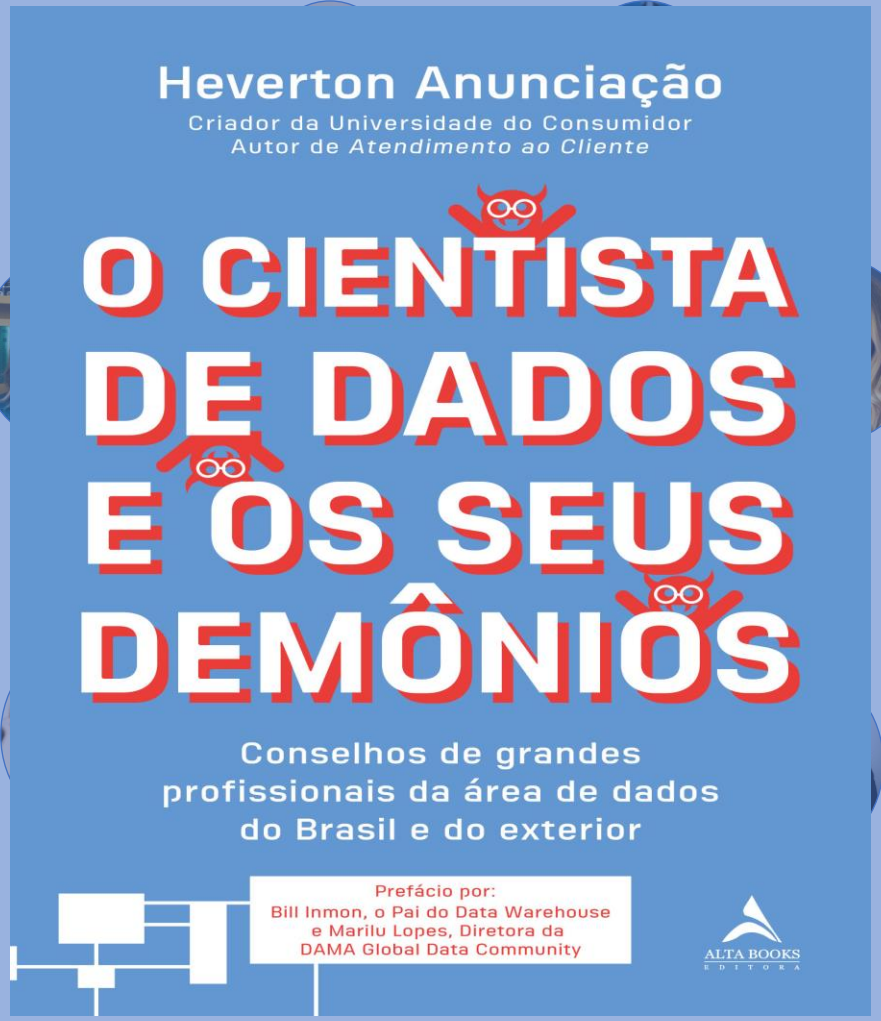

ACME
17:47:20
Banco Brasileiro
Nome: Heverton Anunciação
Telefone Identificado: +55 11 98358-0048
VISA
Uso na data de
hoje em Portugal
SEGURO
VIAGEM
VISA

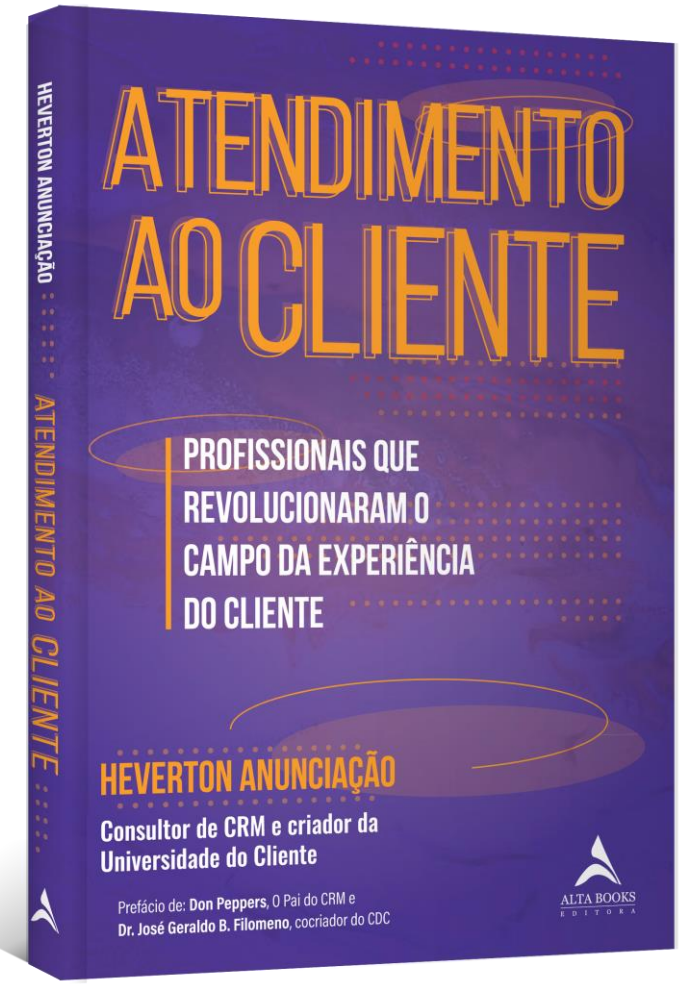

ACME
Banco Brasileiro
IA bots
Qualidade Voz do Agente
IA bots
Nota do Agente na linguagem Clara
17:47:20
Nome: Heverton Anunciação
Telefone Identificado: +55 11 98358-0048
VISA
Uso na data de hoje em Portugal
SEGURO VIAGEM VISA
CO-PILOT E CHATGPT DA EMPRESA
VOZ DO CLIENTE: RECONHECIDA E APROVADA
TOM DA VOZ DO CLIENTE: FORA DE RISCO
PRESENTE DE PARCEIRO: CITY TOUR DE 1 DIA EM LISBOA
IA bots
na tela ou sussurrando no outro ouvido do agente

apcc
associação portuguesa de contact centers

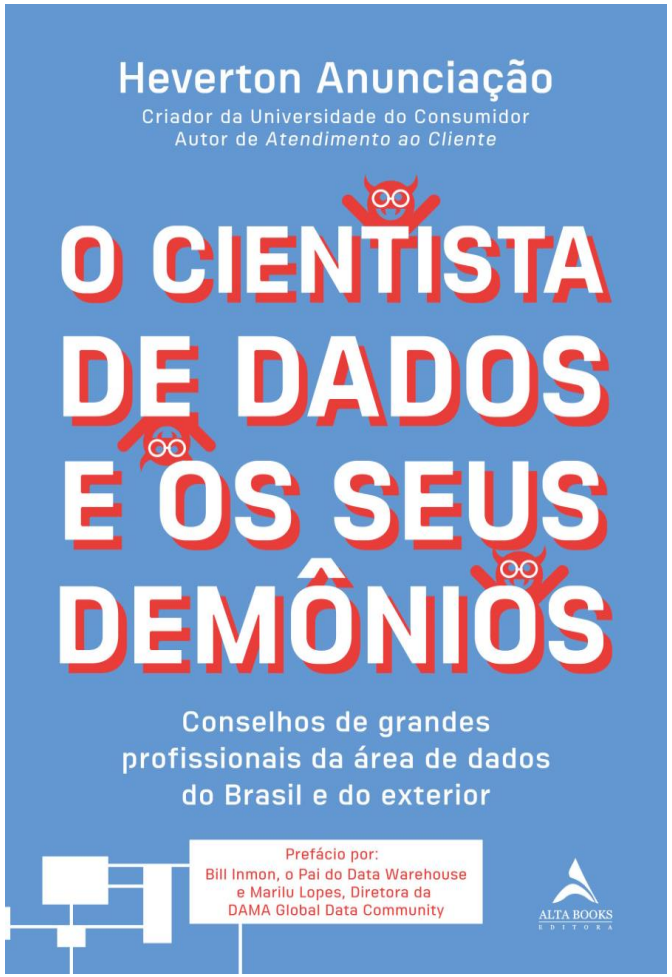
PEOPLE, TECHNOLOGY AND INNOVATION:

CONNECTING BRANDS AND CUSTOMERS





Eu escolhi você no público!!!!!



Eu escolhi você no público!!!!!

Que já viu demônio em seus dados!

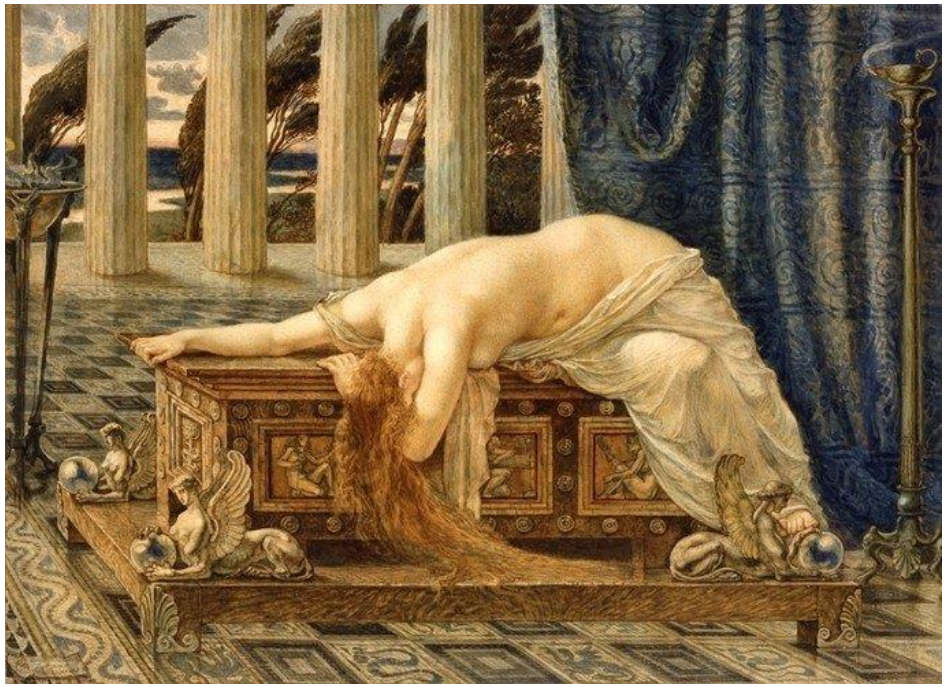
Após resolvermos os demônios dos dados,

Qual será o próximo demônio a enfrentar?

Como organizar e padronizar para o longo prazo a formação e as carreiras profissionais da experiência do cliente?

- **Metodologias:** No mundo há mais de 22
- **Dezenas de carreiras:** Sucesso do cliente, CRM, CX, Pos venda, Suporte, etc..

Caixa de Pandora das empresas



A Caixa de Pandora é um objeto extraordinário que faz parte da mitologia grega.

Trata-se de um caixa onde os deuses colocaram todas as desgraças do mundo, entre as quais a guerra, a discórdia, as doenças do corpo e da alma.

Contudo, nela havia um único dom: a esperança.

Vamos continuar a conversa ?

Adicione-me no linkedin, Heverton Anunciação

E visite a minha
Universidade do Consumidor
www.universidadedoconsumidor.com.br