



GESTÃO AVANÇADA DE CONTACT CENTERS

2ª edição



LISBON
SCHOOL OF
ECONOMICS &
MANAGEMENT
UNIVERSIDADE DE LISBOA

GESTÃO AVANÇADA DE CONTACT CENTERS

COORDENAÇÃO

Prof. Doutor Vítor da Conceição Gonçalves

Engº. João Nunes Borges

Engº. Paulo Loja

APRESENTAÇÃO

O Curso Gestão Avançada de Contact Centers (GACC) pretende proporcionar uma visão integrada do Serviço a Clientes e a contribuição que o Contact Center aí pode aportar.

Está focalizado no papel que o Contact Center desempenha na competitividade da organização abordando de forma sistematizada os seus diferentes componentes e objectivos.

O Programa explora modelos conceptuais que ligam as decisões operacionais às opções estratégicas da organização. Tem uma orientação eminentemente prática e é lecionado por um corpo docente de referência.

O GACC é realizado no âmbito de uma parceria com a Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) e a Associação de Profissionais de Customer Service (AproCS).

DESTINATÁRIOS

O Programa GACC destina-se a:

- Gestores com uma visão geral de um Contact Center;
- Gestores com responsabilidade no Serviço aos Clientes;
- Líderes encarregados de construir um novo contact center;
- Supervisores/Team Leaders recentemente promovidos e/ou com responsabilidades acrescidas;
- Gestores de Contact Center recentemente promovidos e que pretendam ter uma visão abrangente e consolidada sobre o funcionamento de um Contact Center;

OBJETIVOS

- Facultar o domínio dos conceitos fundamentais de uma operação de Contact Center, focalizando-se no conhecimento das condicionantes e objectivos estratégicos e das práticas operacionais das empresas e a qualidade do ambiente competitivo;
- Contribuir para um conhecimento adequado em áreas que enquadram o funcionamento de um Contact Center (ex. Qualidade e Jurídica);
- Contribuir para a criação de novos projetos e iniciativas de desenvolvimento empresarial, regional e nacional;

No final do Programa, os participantes deverão conhecer:

- O estado da arte do negócio dos Contact Centers;
- A interacção entre Gestão Estratégica, Serviço ao Cliente e Contact Center;
- A relação entre o Serviço e as necessidades dos Clientes;
- As experiências do Serviço vistas pelo lado dos Clientes;
- As principais orientações de gestão de uma operação;
- Principais métricas de avaliação do Serviço e o relacionamento entre métricas;
- Como construir acordos de Nível de Serviço com Clientes;
- Como construir acordos operacionais efectivos com grupos internos;
- Como proceder ao dimensionamento da equipa;
- Os principais elementos que enquadram o funcionamento de um Contact Center, nomeadamente jurídicos, qualidade, formação, etc.

10 de Janeiro

Início

62

Duração

€2361,60

Preço

25

Alunos a admitir

PROGRAMA

UNIDADE CURRICULAR

Da Gestão Estratégica ao Contact Center

Fundamentos da Compreensão do Contact Center

Planeamento do Contact Center

Operação de um Contact Center

O Controle da Atividade e da Qualidade do Serviço

Customer Experience Management

Visita de Estudo a um Contact Center

Conferência sobre o “Estado da Arte”

ORGANIZAÇÃO DO PROGRAMA:

O GACC inicia-se no dia 10 de Janeiro de 2017.

As sessões decorrem às 3as e 5as entre as 18h30 e as 22h45.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO:

A avaliação final de cada participante baseia-se em:

- Presença nas aulas e participação (30% da classificação final);
- Realização de um trabalho final (70% da classificação final).

UNIDADES CURRICULARES

BLOCO 1- DA GESTÃO ESTRATÉGICA AO CONTACT CENTER- 14 HORAS

Gestão Estratégica: o pano de fundo do funcionamento das organizações	4 Horas	Prof. Vítor Gonçalves
A importância do Serviço inserido na Estratégia das Organizações - Estratégia e Diferenciação - O Serviço como diferenciador estratégico	4 Horas	Engº João Borges
O Serviço ao Cliente – Como assegurar excelentes Experiências aos Clientes - Os Clientes - Processos Emocionais - Processos Racionais	4 Horas	Engº Paulo Loja
A decisão de gerir internamente ou contratar em outsourcing	2 Horas	Dr. Francisco Cesário

BLOCO 2- FUNDAMENTOS DA COMPREENSÃO DO CONTACT CENTER- 8 HORAS

Serviços e canais existentes num Contact Center - Acessibilidade do Serviço ao Cliente - Automatização – o que devo automatizar? De que forma? - Que canais devo disponibilizar e em que circunstâncias – voz, correspondência, email, SMS, chat, vídeo, webcollaboration, social media, ... - Autonomia e gestão de processos - Front e Back Office - Segmentação de Clientes	4 Horas	Dr. Manuel Alçada
Tecnologia - IVR's – actuais possibilidades e exemplos - CRM – o interface do agente - Hardware – arquitectura de um call center - Software – “on premises”, cloud, serviços geridos	4 Horas	Engº António Rego

BLOCO 3- PLANEAMENTO DO CONTACT CENTER- 12 HORAS

Enquadramento Legal	4 Horas	Dr. Nuno Menezes
A montagem de um novo Contact Center- Infraestruturas e Organização - Dimensionamento / planeamento - Instalações, Infraestruturas e Sistemas - Segurança e Proteção de dados - Modelos de Redundância	4 Horas	Engº .André Esteves
Dimensionamento dos Recursos - Planeamento do arranque e Planeamento corrente - Informação de suporte e Definição de objetivos - Aplicação de modelos científicos - Erlang C e B - Preparação de escalas / horários - Fecho do ciclo. Aderência e análise de resultados	4 Horas	Engª Hermínia Moutinho

BLOCO 4- OPERAÇÃO DE UM CONTACT CENTER- 16 HORAS

Recrutamento - Definição de Skills - Processos de Selecção	2 Horas	Dr ^a Emília Azevedo / Dr ^a Catarina Ferreira
Formação - Levantamento de necessidades de formação: Formação inicial, Contínua, novos produtos / processos - Planeamento, organização e acompanhamento - Principais indicadores - Avaliação do impacto da formação	2 Horas	Dr ^a Rita Mendes / Dr ^a Tânia Silva
Gestão de Equipas - Liderança/Supervisão - Coaching	4 Horas	Prof. Paulo Lopes Henriques
Satisfação e Motivação dos Colaboradores - Fidelização dos Colaboradores - Controle da rotação dos colaboradores - Planos de carreiras	4 Horas	Prof. Jorge Gomes
Gamification ao Serviço da Motivação e dos Objetivos de Negócio - Emoção, Competição, Comportamentos - Construção de experiências - Risco vs Recompensa - Modelos de medição do sucesso das estratégias "Gamification"	4 Horas	Eng ^o Carlos Vasconcelos Eng ^o Manuel Pimenta

BLOCO 5- O CONTROLE DA ATIVIDADE E DA QUALIDADE DE SERVIÇO- 6 HORAS

Gestão Operacional de Sala - Principais KPI's de Tempo-Real - Análise de Tendências e Análise crítica - Planos de Contigência	2 Horas	Eng ^o António Brito
Gestão da Qualidade de Serviço a Clientes - Indicadores de Gestão - Monitorias da Qualidade - Simulações e Cliente Mistério - Satisfação dos Clientes (NPS) - Gestão de Reclamações	4 Horas	Eng ^o Rui Santos

BLOCO 6- CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT- 4 HORAS

Melhoria Contínua e Inovação	2 Horas	Eng ^o Valério Conceição
Novas Tendências	2 Horas	Eng ^o Valério Conceição

BLOCO 7- ACÇÃO- 2 HORAS

Visita de Estudo a um Contact Center	2 Horas	
--------------------------------------	---------	--

BLOCO 8- ENCERRAMENTO- 2 HORAS

Sessão de Encerramento - Palestra sobre o "estado da arte" - Balanço do Programa	2 Horas	
--	---------	--

CORPO DOCENTE

ANDRÉ ESTEVES

Premises Manager na Teleperformance Portugal, tornando-se responsável pela área de Health & Safety e Gestão de Compras do Departamento de Premises. Mestre em Engenharia Eletrotécnica e de Computadores pelo IST – Universidade Técnica de Lisboa.

ANTÓNIO BRITO

Diretor Projetos e Sistemas na GMtel;
15 anos de experiência como consultora em Sistemas de Informação em Call/Contact Centers;
Licenciatura em Engenharia Electrónica e Telecomunicações pela Universidade de Aveiro.

ANTÓNIO REGO

Consultor de pré-venda na Altitude Software com a responsabilidade de Portugal, Grécia, Turquia e PALOPs;
15 anos de experiência no mercado das telecomunicações;
Licenciado em Engenharia Eletrotécnica pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.

CARLOS VASCONCELOS

Vice-Presidente de Marketing na Collab - Soluções para Contact Centers de Última Geração;
20 anos de experiência no Setor das Tecnologias de Informação e especial foco no mercado dos Contact Centers;
Licenciado em Engenharia Informática e Computadores pelo Instituto Superior Técnico.

CATARINA FERREIRA

Gestora de Unidade de Negócio, responsável pelo Núcleo de Recrutamento e Seleção na Rhmais;
Curso de Psicologia Social e das Organizações pelo Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

FRANCISCO SANTOS CESÁRIO

Professor Auxiliar no ISPA;
Coordenador Científico da Área de Gestão de Recursos Humanos na Universidade Europeia;
Secretário-Geral da Associação Portuguesa de Contact Centers – de 2012 a 2015;
Doutorado em Ciências do Trabalho pela Universidade de Cádiz.

HERMÍNIA MOUTINHO

Diretora Geral da GMtel – responsável pela coordenação e definição da atividade da empresa;
Consultora em Contact Centers | Tecnologias e melhores práticas de WFO;
MBA em Gestão pelo Instituto Superior de Economia e Gestão;
Licenciada em Engenharia Eletrónica e Telecomunicações pela Universidade de Aveiro.

JOÃO NUNES BORGES

Diretor Coordenador da área de Contact Centers na Rhmais, SA;
Presidente do Conselho Fiscal da APCC e membro da direcção da AproCS;
MBA com especialização em Marketing pela UCP;
Licenciado em Gestão de Empresas pelo ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa;
Licenciado em Engenharia pelo Instituto Superior Técnico.

JORGE GOMES

Professor Associado com Agregação;
Diretor do MBA-ISEG;
Doutoramento em Gestão pela Manchester Business School.

MANUEL ALÇADA

Fundador e Managing Director da Happy Work;
18 anos de experiência nas áreas do Serviço ao Cliente e Contact Center;
MBA pelo Instituto Superior de Economia e Gestão;
Pós-Graduação em Sociologia do Trabalho e das Organizações pelo ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa.

MANUEL PIMENTA

Gamification Designer com 8 anos de experiência em análise e desenvolvimento de software nas áreas da banca, administração pública e telecomunicações; Formador de Design Thinking e Gamification Design, orador convidado, dirigente escotista e blogger; Mestrado em Engenharia Informática pela Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa.

MARIA EMÍLIA AZEVEDO

Diretora Coordenadora da Rhmais nas áreas de Recrutamento e selecção e Outsourcing;
Mais de 20 anos de experiência profissional na área de recrutamento e selecção;
Licenciada em Psicologia Social e das Organizações pelo Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

NUNO MENEZES

Responsável pelo Departamento Jurídico da Teleperformance Portugal;
15 anos de experiência enquanto responsável de Departamentos de Recursos Humanos e Jurídicos em ambiente empresarial, nacional e multinacional;
Licenciado em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa.

PAULO LOJA

Diretor Comercial e de Marketing Estratégico – RHmais, Organização e Gestão de Recursos Humanos, SA;
Customer Commitment Programme – IMD Lausanne;
Exerceu cargos de Direção na Vodafone e Xerox incluindo Serviço de Apoio a Clientes e Operações;
Licenciado em Engenharia de Telecomunicações pelo Instituto Superior Técnico.

PAULO LOPES HENRIQUES

Professor Associado do ISEG;
Doutor em Gestão pelo ISEG;
Mestre em Gestão e Estratégia Industrial pelo Instituto Superior de Economia e Gestão.

RITA MENDES

Diretora das áreas de Formação & Desenvolvimento Organizacional da Rhmais;
15 anos de experiência de Direção e Coordenação de Projetos de Formação e Consultoria nas áreas de Gestão Empresarial e Estratégica, Marketing, Inovação;
Licenciada em Psicologia Social e das Organizações pelo Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

RUI SANTOS

Diretor-Geral da InPar e Presidente da AproCS - Associação de Profissionais de Customer Service;
Pós-Graduado em Marketing pelo ISCTE-IUL e em Gestão pelo INSEAD;
Licenciado em Engenharia pelo Instituto Superior Técnico.

TÂNIA SOFIA BAIÃO SILVA

Coordenadora da Formação e Qualidade na Rhmais
8 anos de experiência na área da Formação relacionada com Contact Center
Licenciada em Ciências da Comunicação e da Cultura

VALÉRIO CONCEIÇÃO

Vice-Presidente da Teleperformance Portugal;
20 anos de experiência internacional em áreas técnicas e de gestão na indústria de Contact Center/CRM;
MBA pelo The Lisbon MBA pela Universidade Católica|Nova;
Licenciado em Eng^a Informática e de Computadores pelo Instituto Superior Técnico.

VÍTOR DA CONCEIÇÃO GONÇALVES

Professor Catedrático de Gestão do ISEG;
Presidente do Departamento de Gestão do Instituto Superior de Economia e Gestão.
Doutor em Gestão pela Universidade de Sevilha.

CANDIDATURAS E PROPINAS

São aceites candidaturas de licenciados, ou outros detentores de grau académico superior equivalente ao 1º ciclo de estudos universitários, assim como profissionais seniores com reconhecido curriculum profissional.

A seleção dos candidatos será realizada em obediência à qualidade do curriculum profissional. Ter-se-á em conta igualmente o número de vagas disponível.

PROPINAS

Valor total:	1 920 € + IVA (23 %)
Início do curso	– 960 € + IVA (23 %)
Meio do curso	– 960 € + IVA (23 %)

Propina 'early bird' (valor total pago até um mês antes do início do curso), parceiros ISEG e ex-alunos: 1 700 € + IVA

Os alunos que concluem o curso com sucesso têm acesso às provas de "Certificação de Profissionais de Customer Service" da APROCS

CONTACTOS

CENTRO DE ESTUDOS E GESTÃO DO ISEG

cege3@iseg.ulisboa.pt

Telf: 963 903 252



iseg.pt



iseg.pt

Apoio
Institucional



AproCS



Associação de Profissionais de Customer Service

Patrocínio



Teleperformance

Transforming Passion into Excellence



Open minds for a changing world



LISBON
SCHOOL OF
ECONOMICS &
MANAGEMENT
UNIVERSIDADE DE LISBOA



RUA DO QUELHAS, 6, 1200-781 LISBOA - PORTUGAL
213 925 800
WWW.ISEG.ULISBOA.PT