



# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis

25 - 26 Maio 2009

PENHA LONGA HOTEL - SINTRA

ORGANIZAÇÃO



APOIO ESPECIAL



PATROCINADORES DIAMOND



PATROCINADORES PLATINUM



PATROCINADORES GOLD +



PATROCINADORES SILVER



[www.ccportugal.com](http://www.ccportugal.com)



# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

## THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis

### **BREVE DESCRIÇÃO DO EVENTO**

#### **Abordagem**

Com um tema muito abrangente, actual e necessário, o desafio foi utilizar a conferência como um fórum de reflexão, discussão e inspiração para identificar respostas à crise económica, no contexto nacional e internacional, e como um meio para encontrar novas oportunidades, ideias e formas de gestão neste momento de quebra estrutural e de grande incerteza.

#### **Oradores**

Com uma atitude positiva, dinâmica e empreendedora, tivemos 6 oradores de renome internacional, todos eles autores consagrados e pela primeira vez em Portugal, que nos trouxeram apresentações inovadoras e de interesse estratégico, fora dos “lugares comuns”.

#### **Mesas Redondas**

Organizámos 4 mesas redondas que mobilizaram os nossos associados e outros oradores convidados - representando o governo, sindicatos e as empresas - para debater questões críticas para a sustentabilidade da actividade de contact centers em Portugal.

Sessões de Autógrafos: Para enriquecer o evento, realizaram-se sessões de autógrafos de 3 dos oradores, que nos apresentaram os seus mais recentes livros.

#### **Entrega de Prémios APCC**

Foram entregues, durante o Jantar de Gala os prémios “APCC Portugal Best Awards”, que distinguem anualmente os melhores Contact Centers nacionais.

#### **Networking**

Foram diversas as oportunidades de networking entre os mais de 260 participantes, patrocinadores e também com os oradores. Dois almoços, um cocktail e um jantar de Gala, coffee-breaks, sessões de autógrafos, sorteios e diversas interacções durante as apresentações, são disso bons exemplos. Tudo isto no magnífico cenário do Penha Longa Hotel & Golf Resort.

#### **Sorteios**

Os 5 momentos de sorteio, com óptimos prémios, vieram dar dinâmica e interactividade ao longo dos dois dias de conferência.

#### **Assessoria de Comunicação**

Implementou-se um plano de comunicação bastante completo e eficiente, com o envio de press-releases pré e pós evento, com uma importante parceria com o Expresso e com a Executive Digest. Foi criado um site específico para o evento – [www.ccportugal.com](http://www.ccportugal.com)



# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

## THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis

### KEY-NOTE SPEAKERS



#### Catriona Wallace

Asia Pacific Review: The Global Financial Crisis and the Imperative to Outsource  
Doutorada em comportamento organizacional, Especialista em Marketing Research, autora de livros e artigos sobre serviços de excelência.



#### Michael Margolis

How Organizations Use Stories to Drive Results  
Empreendedor e investigador reconhecido pela revista Fastcompany; pioneiro em “brand storytelling” e antropologia pop; especialista em mudança organizacional e inovação cultural.



#### Ariel Cohen

Geopolitics & Energy Security: the effect on the business environment  
Reconhecido perito em economia e segurança internacional; comentador frequente na CNN, NBC e BBC-TV; frequente analista convidado pelo congresso americano.



#### Ron McLean

“The upside of the downturn” - great strategies for creating a sustainable competitive advantage from the current economic climate  
MBA, fundador de várias empresas e gestor de sucesso; reputado conferencista nas áreas de liderança e excelência no serviço.



#### Amantha Imber

Enhancing creativity and innovation in turbulent times  
(Doutorada em Psicologia Organizacional, especialista em criatividade, autora de livros e artigos sobre criatividade e inovação).



#### Gregg Stocker

Avoiding the Corporate Death Spiral: Recognizing & Eliminating the Signs of Decline  
(MBA, Reconhecido especialista na área de “change management”, colunista no The New York Times, The Washington Post, BusinessWeek, autor na area de gestão estratégica).





# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

## THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis

### MESAS REDONDAS



#### Apostar na Satisfação dos Clientes

**Tema:**  
Flexibilidade Laboral

**Moderação:**  
Pedro Champalimaud  
Presidente APCC

#### Reduzir a rotatividade dos RH



#### Investir em pequenos centros urbanos

**Tema:**  
Deslocalização

**Moderação:**  
João Cardoso  
Vice-Presidente APCC

**Tema:**  
Serviços especializados:  
Uma mais valia

**Moderação:**  
Rui Santos  
Presidente AroCS e Inpar

#### Apostar em serviços de Excelência



A actual crise financeira global ainda coloca desafios, mas também apresenta grandes oportunidades para o mercado de contact centers.

**Tema:**  
Boas práticas de gestão de recursos humanos

**Moderação:**  
Francisco Cesário  
Vice-Presidente APCC

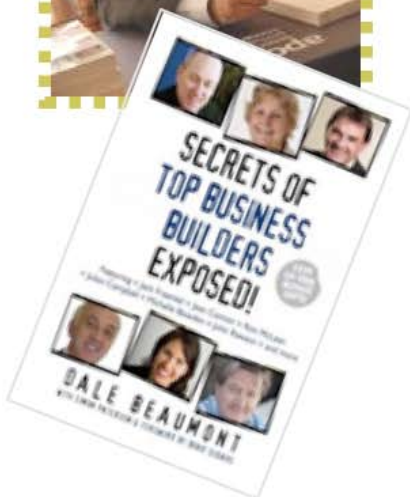


# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

**THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis**

## **SESSÕES DE AUTÓGRAFOS**

**Ron  
McLean**



**Amantha  
Imber**



**Gregg  
Stocker**





# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

## THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis

### APCC PORTUGAL BEST AWARDS

**Prémios de prestígio que distinguem anualmente os MELHORES CONTACT CENTERS nacionais.**

A atribuição do prémio foi baseada nas respostas ao inquérito de Benchmarking, validadas num diagnóstico presencial junto dos finalistas.

Realizámos uma avaliação a cada CRC, suportada nas respostas que cada participante deu ao inquérito, destacando como principais pontos de análise:

- Gestão e Resolução de Interações
- Pessoal e Recursos
- Formação
- Qualidade e Melhoria Contínua
- Indicadores de Performance

#### 19 Prémios

**8 Categorias:** Banca, Telecomunicações, Seguros, Tecnologia, Outsoucers, Utilities, Administração Pública e Menção Honrosa



#### SANTANDER

MELHOR CONTACT CENTER NACIONAL  
MELHOR CONTACT CENTER NA ÁREA DA BANCA



**ZURICH** 1º Lugar

**MONDIAL ASSISTANCE**  
2º Lugar



**MAFRE** 3º Lugar

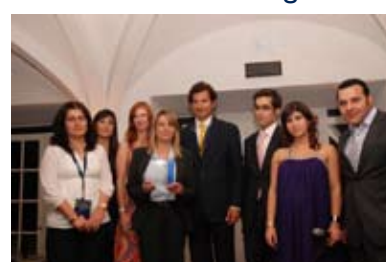
SEGUROS



**SANTANDER** 1º Lugar



**BARCLAYS** 2º Lugar



**MONTEPIO** 3º Lugar

BANCA



# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

**THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis**

## **APCC PORTUGAL BEST AWARDS**



**PT CONTACT** 1º Lugar



**3C** 1º Lugar



**AVAYA - ACD**



**OPTIMUS** 2º Lugar



**MCALL** 2º Lugar



**ALTITUDE - IVR**



**VODAFONE** 2º Lugar



**SITEL** 3º Lugar



**ORACLE**  
Software Base  
de Dados

### **UTILITIES**



**EDP** 1º Lugar

### **ADM. PÚBLICA**



**JOGOS SANTA CASA** 1º Lugar

### **MENÇÃO HONROSA**



**CISCO** - Router



# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

**THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis**

## **PARTICIPAÇÃO E NETWORKING**

**268 congressistas inscritos**



## **Almoços**



## **Cocktail**



## **Jantar de Gala**





# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

**THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis**

## **SORTEIOS**

**5 Momentos de Sorteio :: 43 Prémios**

Grande visibilidade para as marcas  
Muita Animação!



**150 Livros Gregg Stocker**



**2 iPhone's oferta da Contact**



**25 Placas ZON Net Mobile**



**1 Voucher Hotel Inglaterra**



**8 Cursos GMTEL**



**3 Vouchers Grupo Pestana**



**3 Prémios pousadas de Portugal**



# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

## THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis

### AVALIAÇÃO E RESULTADOS DO EVENTO

#### RESULTADO INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DO EVENTO:

(numa escala de 1-5 onde 1 é péssimo e 5 é excelente)

**Avaliação Geral do Evento: 4,40** (min: 4,11; máx: 4,84)

**Avaliação Global das Apresentações: 4** (min: 3,33; máx: 4,51)

**Avaliação Média dos Oradores: 4** (min: 3,66; máx: 4,51)

**Avaliação Média das Mesas Redondas: 3,88** (min: 3,34; máx: 4,35)

#### 268 Participantes Inscritos

- Top Management – 52%
- Middle Management – 45%
- 3% Outros

82 Empresas Representadas

26 Patrocinadores e Apoios

6 Oradores Internacionais Convidados

19 Premiados APCC *Best Awards*

"This year's conference was highly engaging and dared to go beyond the confines of the Contact Center industry to help address my top business priority: how to make the most of this crisis. The perspectives of foreign speakers provided me with excellent food for thought and practical suggestions. While everyone talks of the crisis as a terminal illness CCPortugal turned the nag into a loud and clear call for hope in the opportunities ahead."

**Daniele Dellerba | My Change Coach**

"A great conference in a great location. It looks like Portugal is very much on the runway and about to take off !

This was my first in Portugal, and I fell in love with the people and the place. Hope to be back :-)"

**Ariel Cohen | Orador**



"Interessante, didático e criativo, esta é a minha opinião sobre a conferência. Venham mais como esta! "

**Pedro Bastos | Em Linha**



# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

## THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis

### **AVALIAÇÃO E RESULTADOS DO EVENTO**

"Para o Santander Totta, ganhar o prémio de Melhor Contact Center em Portugal, no âmbito dos Prémios APCC 2009, é muito importante sobretudo para dar visibilidade pública ao nível de serviço que proporcionamos aos nossos Clientes. É também o reconhecimento de que é possível implementar, com sucesso, um processo de outsourcing de serviços complexos de relacionamento directo com Clientes. Relativamente à Conferência Anual da APCC, creio que se atingiu este ano um elevado padrão de qualidade dos speakers e das apresentações, um número muito significativo de participantes, e uma organização global do evento de alto nível".

**Joaquim Calça e Pina | Santander**

"Speaking at CCPortugal 2009 was an absolutely wonderful experience. Delegates were warm, intelligent and engaged, and the line-up of speakers was top-notch. Miguel put together an extremely professional and thought-provoking conference, which was also incredibly well organised. It was a pleasure being involved."

**Amantha Imber | Oradora**

"A APCC deu-nos uma excelente oportunidade, que foi a de dar a conhecer o nosso produto no seio das melhores empresas do País. O tema e os oradores escolhidos para o congresso foram muito interessantes!"

**Luz Pinto Basto | Hotel Inglaterra | Sponsor Silver**

"Estamos profundamente satisfechos con esta primera participación de nuestra compañía en la Conferencia de Contact Centers que se celebra en Portugal cada año. La Organización ha sido perfecta y esperamos poder seguir participando y aprendiendo en futuras ediciones y aportando lo que, desde nuestra experiencia, pueda servir para crear valor en las empresas portuguesas"

**Juan Reynolds | Let's Lusa | Sponsor Silver**

CCPortugal 2009 was a world-class conference with a great balance of industry tactics and big picture inspiration.

The facilities were immaculate and your hosting was most gracious. Its rare that I make such a connection to conference speakers and producer.

**Michael Margolis | Orador**



# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

## THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis

### **AVALIAÇÃO E RESULTADOS DO EVENTO**

A conferência CC Portugal 2009, organizada pela APCC, correspondeu (mais uma vez) ao evento por excelência do sector de contact centers em Portugal, onde se reúnem os principais players do sector, revelando-se uma oportunidade única de refrescar conhecimento, bem como de desenvolver networking.

Este ano em concreto, a organização conseguiu encontrar um equilíbrio muito interessante para as diversas expectativas habitualmente apresentadas pelos participantes. Ou seja: mesas redondas onde são discutidos temas muito práticos e relevantes para a actividade operacional das empresas, às quais foram adicionadas apresentações fantásticas de keynoyte speakers internacionais, que partilham a sua vasta experiência no sector, contribuindo para momentos de reflexão absolutamente determinantes para a identificação de soluções e alternativas que nos permitam fazer face ao actual momento de crise macroeconómica internacional que atravessamos.

**Rui Santos | InPar | Apoio**

“A iniciativa da APCC de instituir prémios para distinguir os melhores Contact Centers nas diversas categorias é, a todos os títulos, extremamente positiva e muito meritória. Este tipo de concursos estimula o desenvolvimento da competitividade entre empresas e sectores o que contribui significativamente para um aumento da performance e da qualidade global dos Contact Centers, situação que resulta em claro benefício para os Clientes. “

**José Carlos Ribeiro | EDP**

“I thoroughly enjoyed speaking at CCPortugal 2009 conference. The conference was well-organized, run very professionally, and included some excellent presentations and discussions. I also found Portugal a beautiful country with very friendly people. I would love to return again for a future conference.”

**Gregg Stocker | Orador**



# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

## THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis

### PATROCÍNIOS

- Visibilidade e notoriedade junto de um target top e middle management;
- Visibilidade em *Medias* relevantes;
- Oportunidades de comunicação;
- Oportunidades de *networking*;
- Partilha de experiências;
- Participação em debates de ideias e de temas de interesse estratégico;
- Promoção da qualidade e credibilidade dos Contact Centers em Portugal;

### 17 PATROCINADORES 10 APOIOS

#### ORGANIZAÇÃO



#### APOIO ESPECIAL



#### PATROCINADORES GOLD +



#### PATROCINADORES DIAMOND



#### PATROCINADORES SILVER



#### APOIOS

#### PATROCINADORES PLATINUM



#### NOTORIEDADE

#### CREDIBILIDADE

#### RETORNO

#### TOP OF MIND

#### AWARNESS

#### EXPERIÊNCIA

- Inserção de logótipo nos materiais promocionais;
- Inserção de logótipo e link no site do evento;
- Documentação na pasta de congressista;
- Benefícios nas inscrições;
- Presença no *business lounge*;

- Presença no Jantar de Gala;
- Presença no suplemento do Expresso;
- Menção em toda a comunicação, pré e pós evento;
- Visibilidade nos sorteios;



# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

**THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis**

## **PLANO DE COMUNICAÇÃO E ASSESSORIA DE IMPRENSA**



**Press releases  
pré e pós evento**

**Dossier de 8 páginas  
encartado no Jornal Expresso  
Dia 16 de maio**



**Executive Digest - Media Partner  
Entrevistas aos Oradores  
Artigos de divulgação**

[www.ccportugal.com](http://www.ccportugal.com)





# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

## THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis

### CLIPPING

Mais de 1000 links direccionados para o site [www.ccportugal.com](http://www.ccportugal.com)





# CONFERÊNCIA INTERNACIONAL CCPORTUGAL 2009

**THE UPSIDE OF A DOWNTURN: Strategic responses to the crisis**

## **MOMENTOS**

