



THE CUSTOMER SUMMIT **MAGAZINE**



1ª EDIÇÃO COMEMORATIVA

CONHEÇA OS CASES VENCEDORES DO
THE CUSTOMER SUMMIT AWARDS



JANEIRO-FEVEREIRO 2024



Confira a entrevista exclusiva
com **FLÁVIO AZEVEDO**,
Diretor Executivo da **TOTVS**

Pág. 19

Conheça melhor o Ecossistema The Customer Summit: Uma Jornada de Aprendizado, Reconhecimento Profissional e Conexão Global



O **The Customer Summit** é um ecossistema multifacetado composto por uma série de iniciativas interconectadas, projetadas para inspirar, educar e reconhecer profissionais que estão redefinindo as fronteiras do Customer Experience (CX) e Customer Success (CS) globalmente.

★ **The Customer Summit - Edition 2024:** Após o enorme sucesso da edição de 2023, a edição de 2024 promete ser um marco ainda mais significativo no mercado. Planejado como uma experiência imersiva, o evento anual reúne líderes de pensamento, inovadores e profissionais nacionais e internacionais de CX e CS. Com uma agenda que combina palestras inspiradoras, workshops interativos e oportunidades de networking inigualáveis.

★ **The Customer Summit - Awards 2024:** Seguindo o sucesso de público da cerimônia anterior, a premiação de 2024 promete elevar ainda mais o padrão de excelência no setor. Este prêmio é um marco do reconhecimento na indústria de CX e CS. A cerimônia de premiação celebra organizações e indivíduos que demonstram inovação, liderança e impacto na jornada dos clientes. Cada categoria é destinada para destacar os diversos casos de sucesso que transformam a jornada dos clientes e colaboradores.

★ **The Customer Summit - Talks:** Uma série contínua de webinars realizados com executivos renomados mantém a comunidade engajada ao longo do ano. Estes encontros virtuais apresentam uma variedade de tópicos, desde análises aprofundadas de casos de sucesso até debates sobre desafios emergentes no setor, oferecendo uma plataforma para aprendizado contínuo e compartilhamento de melhores práticas.

★ **The Customer Summit - Podcast:** Uma janela para as mentes dos maiores pensadores e realizadores no mundo de CX e CS. Cada episódio é uma oportunidade de aprender com as experiências e insights de convidados notáveis, oferecendo uma mistura de conteúdo prático e inspirador.

★ **The Customer Summit - Magazine:** Uma publicação digital que aprofunda os temas e tendências discutidos nos eventos e talks. Com artigos detalhados, entrevistas exclusivas e análises de especialistas, a revista é um recurso indispensável para quem busca estar na vanguarda do Customer Experience e Customer Success.

O ecossistema **The Customer Summit**, portanto, não é apenas uma série de eventos; mas sim um vibrante conjunto de programas que vive e respira Customer Experience e Customer Success. Cada componente - seja a edição anual, os prêmios, os talks, o podcast ou a revista - é uma peça de um quebra-cabeça maior, trabalhando juntos para elevar o padrão de excelência em nossas indústrias. Convidamos você a se juntar a nós nesta jornada contínua de aprendizado, inovação e sucesso. Junte-se a nós em The Customer Summit e seja parte de uma comunidade que está moldando o futuro do Customer Experience e Customer Success.

Visite <http://thecustomersummit.com/> para mais informações.



**Leia o QRCode
e acesse o
conteúdo
completo**

Índice



THE CUSTOMER SUMMIT MAGAZINE

02 **ORIGEM**
Como tudo começou:
o ecossistema The Customer Summit

03 **CARTA DO EDITOR**
Por Roberto Madruga

04 **SOBRE O PRÊMIO**
Noite de Estrelas de CX e CS no
The Customer Summit - Awards

08 **VENCEDORES**
Conheça os cases vencedores
de cada categoria

18 **RELATOS**
Diretamente de quem estava lá,
como foi a primeira edição do
The Customer Summit - Awards

19 **ENTREVISTA**
Confira a entrevista exclusiva com
Flávio Azevedo, Diretor Executivo da
TOTVS

24 **EDITORIAL**
Quem contribuiu para o sucesso do
The Customer Summit - Awards



THE CUSTOMER SUMMIT BRASIL PORTUGAL 23

ONDE
**TUDO
COMEÇOU**

Inicialmente, éramos um evento, visando estimular a troca entre executivos, que passam a integrar um espaço livre para o intercâmbio de experiências, boas práticas, e, por que não, dúvidas, incertezas, erros cometidos e ajustados.

Nos três dias do TCS, em março de 2023, nos deparamos com um público engajado, com mais de **4 mil participantes de 20 países diferentes** a acompanhar nossos 23 speakers. O amor e carinho da equipe organizadora transpareceu para nossos congressistas, que nos sinalizaram uma aprovação do conteúdo de 95%, um **recorde de CSAT** para eventos.

O momento nos fez entender que o público executivo desejava mais conexão, e uma quebra ainda maior dos limites geográficos, individuais e organizacionais. Era a melhor hora de materializar não apenas nosso sonho, mas **décadas de experiência na implementação de milhares de projetos** ligados a transformar a jornada do cliente e do colaborador, nos mais diversos segmentos e tipos de empresa, de startups a grandes corporações.

Tais trocas e escopo são o que delineiam não apenas o *The Customer Summit - Awards*, mas todo o ecossistema que nos propomos a realizar com amor e método. Para **incentivar, divulgar e reconhecer** os maiores players do mercado, oferecemos nossa contribuição às empresas e às pessoas que fazem essa revolução acontecer.

Carta do Editor

Há anos o mercado tem me pedido para criar um prêmio independente, mas nem sempre temos todo o tempo que desejamos. No entanto, há coisas na vida que não podemos evitar, pois fazem parte do nosso propósito. Foi assim que nasceu o The Customer Summit, um ecossistema multifacetado composto por uma série de iniciativas interconectadas, projetadas para inspirar, educar e reconhecer profissionais que estão redefinindo os limites de Customer Experience (CX) e Customer Success (CS) globalmente. O The Customer Summit é composto por várias iniciativas, incluindo o The Customer Summit – Event, The Customer Summit – Awards, The Customer Summit – Talks, The Customer Summit – Podcast e The Customer Summit – Magazine.

A primeira edição da revista The Customer Summit – Magazine, que você está lendo, é uma homenagem e uma plataforma de divulgação do prêmio que representa um marco de reconhecimento na indústria de CX e CS. A cerimônia de premiação ocorreu em 5/12 em São Paulo e foi um enorme sucesso, celebrando organizações e indivíduos que demonstraram inovação, liderança e impacto na jornada dos clientes. Cada categoria homenageada teve como objetivo destacar diversos casos de sucesso que transformam a jornada dos clientes e colaboradores. O evento contou a presença de executivos destacados de empresas como Aliança Navegação, AMBEV, Azul, Banco BS2, BAND, BrasilCap, Cacau Show, Cisco, Claro, ConectCar, Dell, Dotz, Enel, Energisa, Friboi, GLOBO, HP, iFood, IndeCX, Itaú, Mercado Livre, Microsoft, Multilaser, Naturgy, Next, Nubank, Office Total, Olist, Rede D'Or, Santander, Sercom, Sky, Tahto, Talkdesk, Teleperformance, TIM, TOTVS, Unimed, Vivo e ZEISS.

Esta edição da revista é dedicada a homenagear as empresas e pessoas que foram reconhecidas e subiram ao pódio, bem como aos demais participantes, ao conselho avaliador do prêmio, à equipe de produção e a todos os executivos envolvidos. Todos vocês abrilhantaram a cerimônia!

Espero vê-los nos próximos eventos e na próxima edição da publicação The Customer Summit – Magazine.

Atenciosamente,

Roberto Madruga



R. Madruga

IDEALIZADOR DO ECOSSISTEMA
THE CUSTOMER SUMMIT. CEO DA CONQUIST.
AUTOR BEST-SELLER E PALESTRANTE

Noite de Estrelas de CX e CS no The Customer Summit Awards



O foco do prêmio, entregue em 5 de dezembro de 2023, em São Paulo, foi o reconhecimento dos profissionais e das melhores práticas em Customer Experience e Customer Success.

MAIS DO QUE UM EVENTO: UMA JORNADA PARA A EXCELÊNCIA



A proposta do The Customer Summit é ser um **verdadeiro ecossistema** que reúna oportunidades de compartilhamento, reconhecimento e debate acerca das melhores práticas e ideias de todo o mercado Customer. Acreditamos que iniciativas ousadas e estratégias verdadeiramente inovadoras proliferam rapidamente, estipulando assim um novo padrão-ouro para empresas de todo o país.

No dia 5 de dezembro de 2023, **250 pessoas** se uniram em São Paulo, no auditório da TOTVS, nossa parceira e patrocinadora, para reconhecer e homenagear as **melhores práticas** do mercado divididas em **10 diferentes categorias**. O nosso objetivo principal foi profissionalizar o setor Customer, disseminando estratégias, técnicas estruturantes e de alto retorno. No total, foram **mais de 70 cases inscritos** de empresas dos mais variados portes e segmentos.



Além do reconhecimento das iniciativas empresariais no mercado Customer, nossos congressistas também realizaram novas amizades e desfrutaram de um ambiente leve e descontraído!

CATEGORIAS



Melhor Inovação Tecnológica



Melhor Experiência Omnichannel



Melhor Estratégia de Encantamento do Cliente



Melhor Inovação da Jornada do Cliente



Cultura Focada no Cliente



Customer Success



Diversidade e Inclusão



KPIs e Processos Ligados a Clientes



Treinamento e Desenvolvimento



Responsabilidade Social e Ambiental

Cada um dos cases inscritos foi **avaliado de forma meticulosa** por um diversificado conselho avaliador, anunciado previamente e composto por 18 executivos experientes no setor. As empresas foram responsáveis pelo fornecimento das informações do projeto. Os **critérios analisados** foram divididos em quatro eixos: a qualidade da solução implementada, os resultados alcançados pela empresa, os benefícios trazidos para o cliente final e a inovação geral promovida pelo projeto. Cada avaliador atribuiu notas de 0 a 5 para cada um dos critérios e a média ponderada de todos os jurados representou a **nota final do projeto**. O prêmio foi inclusivo, englobando os setores público e privado, empresas de vários tamanhos e também permitindo inscrições tanto de empresas contratantes quanto por prestadoras de serviços.

Durante a cerimônia de entrega dos troféus - e, claro, com o apoio dos nossos patrocinadores - visamos **promover boas emoções** nos nossos participantes. Para isso, investimos em criar um clima leve, intimista e descontraído, facilitando o networking e a inspiração entre os executivos que lá estavam. Foi uma noite memorável para as empresas que subiram ao pódio e para os convidados VIPs.

O ecossistema The Customer Summit não se resume a um prêmio, um evento. É uma verdadeira **oportunidade de moldar o futuro das empresas** em termos de Customer Experience e Customer Success.



O legado do *The Customer Summit - Awards* é composto de emoções positivas, insights, reconhecimento e realização profissional!



Pioneira e Líder no Brasil em soluções de CX, CS e EX para empresas e carreiras

NOSSOS SERVIÇOS



Conquist Consulting

Pioneira e líder no diagnóstico, metodologia e implementação de consultoria em CX, CS e EX, com grandes resultados.



Conquist University

O primeiro MBA de CX e EX da América Latina, MBA Internacional e Cursos que são sucesso de público.



Conquist Research e Analytics

Customer e Employee Research, Insights, Analytics, Mapeamento da Jornada, Índices de Maturidade e Programas VoC.



Conquist Certifications

Milhares de pessoas se certificam profissionalmente na Conquist. As certificações são destinadas também a empresas.



Conquist Academy

Treinamentos, Workshops e Palestras in Company Presenciais ou Online, Gamificação, Fábrica de Conteúdo e Podcast.



Conquist Labs & Events

10 livros publicados por grandes editoras, criação de comunidades, como, o The Customer Summit.



Estruturada, Inovadora e Completa

Com mais de 21 anos de experiência e reconhecimento internacional, a Conquist é a principal consultoria brasileira sendo pioneira em Customer Experience, Customer Success, Employee Experience e Cultura Organizacional. Nossos serviços especializados são categorizados em duas verticais: Conquist Empresas, focada em soluções corporativas, e Conquist Carreiras, dedicada ao desenvolvimento profissional individual.

NOSSOS
NÚMEROS

21+

ANOS DE CONQUIST

620+

EMPRESAS ATENDIDAS

300K+

PESSOAS ATENDIDAS



THE
CUSTOMER
SUMMIT

conquist.com.br

© conquist@conquist.com.br

+55 21 98228-2673

RJ | SP | Portugal





VENCEDORES

TECNOLOGIA APLICADA AO
RELACIONAMENTO COM CLIENTES
Melhor Inovação Tecnológica



1º LUGAR



Grupo Energisa

A Energisa dentro de casa

Frente a um cenário de mudanças no setor energético, o intuito era melhorar a avaliação na Play Store. Após reformulação do aplicativo Energisa ON, com uso de um modelo mais humanizado e amigável, a avaliação passou a ser de 4,6, a melhor do setor no mercado nacional!



2º LUGAR



Naturgy

Transformação do Relacionamento Digital

A partir de desafios como um site não responsivo e múltiplos sistemas, foi elaborado o portal Minha Naturgy, que desde 2020 efetua uma média de quase 5 milhões de operações anualmente. A redução no atendimento telefônico foi considerável, com as demandas digitais hoje representando 84,5% dos chamados, e a satisfação global do cliente estabilizada acima dos 8 pontos!



3º LUGAR



Vibra Digital

RECloud

Elaboraram uma ferramenta para editar e distribuir o conteúdo pensado pelos jornalistas da Rede Bandeirantes em diversas plataformas, sem deixar de adaptar o conteúdo para cada um dos canais. Desde sua implementação, o time da Band triplicou a sua produtividade, a captação de receita na mídia YouTube aumentou 600% e o tempo para a postagem foi reduzido em 66%!



VENCEDORES

TECNOLOGIA APLICADA AO
RELACIONAMENTO COM CLIENTES
Melhor Experiência Omnichannel



1º LUGAR



Teleperformance/Ambev

A experiência digital transformando o comportamento e gerando eficiência e performance

O foco da Teleperformance foi auxiliar os revendedores da Ambev. Com a migração dos canais de atendimento para o aplicativo BEES, o volume de chamadas caiu 71% e a satisfação do consumidor saltou de 87 para 91%!



2º LUGAR

Buser



Alcançando o futuro com Chatbots

Uma história de sucesso na experiência do cliente

A partir do desenvolvimento do chatbot Maria dos Anjos, integrado com outros canais e com o CRM, a satisfação do cliente Buser aumentou em 24 pontos percentuais, saindo de 46 para 70% de aprovação, resultando então em uma economia exorbitante de cerca de R\$ 3 milhões em custos operacionais para a empresa.



3º LUGAR

Bradesco Seguros



A Voz da Bradesco Seguros

Transformando o atendimento em saúde com inteligência artificial

Em um cenário em que os pacientes não iam às consultas, mesmo com agentes humanos enviando lembretes, uma automação visou obter confirmação automática via ligação. De 20 mil clientes que recebiam lembretes, 55 mil os recebem hoje e o aumento de confirmações foi de 50% após a implementação.



VENCEDORES

CUSTOMER EXPERIENCE

**Melhor Estratégia de
Encantamento do Cliente**



1º LUGAR

ZEISS



IZA

Inteligência ZEISS de Atendimento

Saindo de um atendimento sobrecarregado e com horário restrito, o chatbot IZA passou a ofertar um atendimento ágil, padronizado e 24/7 ao cliente ZEISS. Hoje IZA realiza em média 10 mil contatos mensais e possui uma taxa de retenção de 47% das interações.



2º LUGAR

Naturgy | Correios



Naturgy e Correios

Uma solução criativa do atendimento presencial

Em uma nova legislação e com atendimento presencial antes restrito a agências próprias, Naturgy se uniu aos Correios para aumentar a capilaridade do relacionamento com o cliente, atingindo uma nota de 8,84 no índice de satisfação geral do cliente.



3º LUGAR

Banco BS2



Percepção do cliente nos canais de atendimento BS2

A partir de técnicas como o mapeamento da jornada do cliente e a implementação de um modelo omnichannel de relacionamento, o BS2 reverteu uma nota negativa no Reclame Aqui, onde a maioria dos clientes não voltaria a fazer negócio, para um índice de 71% de aprovação.



VENCEDORES

CUSTOMER EXPERIENCE
Melhor Inovação da
Jornada do Cliente



1º LUGAR



Azul Linhas Aéreas

De Céu Cinza a Céu Azul

Como evoluímos o CX na pandemia e pós-pandemia

Enfrentando a maior redução do setor na pandemia, a Azul Linhas Aéreas formou squads multidisciplinares para atuar durante a jornada, bem como investiu em intenso monitoramento para cada etapa mapeada.



2º LUGAR

Teleperformance | Autopass



Utilizando a empatia como ponto de partida para transformar a experiência do usuário

Aliando o mapeamento da Jornada do Cliente, automação e treinamento e desenvolvimento, as empresas conseguiram aumentar a média de satisfação do cliente em 16%, reduzir custos de operação em 14% e reduzir o tempo de tratativa de 25 horas para 45 minutos.



3º LUGAR

Naturgy Soluções



Novo modelo de atendimento da Naturgy Soluções

Mais eficiência, mais fidelização

Identificando um timing de atendimento lento e restrições a formas de pagamento mais flexíveis, atuou para reduzir dores, ampliando opções de pagamento e implementando um CRM unificado com visão 360°. Com isso, o ticket médio evoluiu 306% desde 2018!



VENCEDORES

CULTURA FOCADA NO CLIENTE



1º LUGAR



Azul Linhas Aéreas

Por trás das estratégias da excelência na cultura centrada no cliente

Com a concorrência e o desafio da pandemia, a Azul implementou o Programa de Excelência da Experiência (PEXX) visando potencializar a experiência do cliente Azul. Atualmente, o programa visita mais de 100 aeroportos por ano.



2º LUGAR

iFood



Experiência do cliente como agente de mudança

Buscando atender e agradar todos os seus stakeholders, implementaram sessões de escuta de todas as partes do processo, de entregadores a lojistas. Com essas iniciativas, o engajamento do cliente cresceu em todas as frentes!



3º LUGAR

Veloe



Vem para central

Em um ambiente repleto de silos, com departamentos não integrados, a alta gestão passou a ouvir e visitar a central de atendimento para trazer a voz do cliente, trazendo insights valiosos e permitindo uma manutenção do CSAT em 70%.



VENCEDORES

CUSTOMER SUCCESS



1º LUGAR



Office Total

Criação da área de Customer Success como caminho para a cultura Customer Centric

O principal desafio era a uniformização do conhecimento de todos os operadores. Para isto, realizaram certificações, treinamentos, e criaram Processos Operacionais para conquistar um CSAT de 96, e saltar de uma taxa de resolutividade de 68 para 91%!



2º LUGAR



ConectCar

Sucesso na satisfação do cliente através da transformação digital

Os desafios para compor uma estratégia omnichannel comprometiam a visão do histórico do cliente. Assim, reduziram os sistemas para os operadores e proveram soluções de autoatendimento amigáveis, com CSAT superior a 9.



3º LUGAR



Vero Internet

Time do Coração

Em busca de atrair um novo público específico, a Vero criou novos produtos, conectando-os a outros hobbies dos clientes desejados, conquistando com a campanha um aumento de vendas de 40% no período da campanha.



VENCEDORES

DIVERSIDADE E INCLUSÃO



1º LUGAR



Claro

Conectando TODOS a uma vida mais divertida e produtiva

Para promover a acessibilidade para pessoas com deficiência, assim como ambientes de atendimento amigáveis, elaborou soluções de controle por voz e conteúdo em Braille, sendo reconhecida pela Anatel como operadora mais acessível.



2º LUGAR

Teleperformance



ESG e o poder do "S" nas iniciativas de Responsabilidade Social da Teleperformance

Adotando códigos de ética que priorizam a diversidade e o meio ambiente, assim como incentivo à cultura, à realização de doações e ao lazer, a Teleperformance beneficiou mais de 130 mil pessoas.



3º LUGAR

Jovens Gênios



Ativação em Cidades com Vulnerabilidade Social

Atuando em Mesquita, no Rio de Janeiro, e visitando escolas diretamente para auxiliar alunos e professores, impactaram mais de 10 mil estudantes e 1 mil professores, promovendo mais de 6 mil horas de estudos.



VENCEDORES

KPIS E PROCESSOS
LIGADOS A CLIENTES



1º LUGAR



iFood Benefícios

iFood Benefícios

Escalando 126 pontos do NPS em 500 dias

Superando uma aceitação crítica, com 40 pontos negativos de NPS, desenvolveram aplicativo, cartão físico e uma parceria com a Elo para aceitação mais ampla, logrando mais de 120 pontos de NPS e mais de 600 mil novos clientes.



2º LUGAR

Grupo Energisa



PESA

Pesquisa Energisa de Satisfação

Cercados por dificuldades para obter dados confiáveis sobre a satisfação dos clientes, implementaram pesquisas de satisfação recorrentes, divulgando rapidamente os resultados. Foram premiados pela ABRADDEE e aumentaram em 5 pontos seu CSAT.



3º LUGAR

Tahto/Olist



Atitude consultiva e inovação digital para uma reputação 5 estrelas

Identificando uma deficiência em sua gestão de metas e SLAs de qualidade, iniciaram processo de integração multicanais e de monitoramento dos processos e SLAs por loja, aumentando a produtividade em 137% e impactando positivamente o NPS e o CSAT.



VENCEDORES

TREINAMENTO E
DESENVOLVIMENTO



1º LUGAR



Claro

Capacitações de Experiência do Cliente da Claro

Iniciaram um projeto de implementação de CX, começando com o treinamento dos colaboradores. Com mais de 16 mil inscritos, promoveu os mais engajados a Promotores (551), Construtores (62) e Mentores (426).



2º LUGAR

Bradesco Seguros



Capacitação para um novo mundo

Programa de formação de líderes da Bradesco Seguros

Para ressocializar seus colaboradores em um cenário de implementação do home office, realizaram encontros semanais de decompressão, assim como investiram no desenvolvimento de habilidades de liderança remota.



3º LUGAR

Unimed Brasil



POE

Programa Ouvidoria de Excelência

Ratificou seu compromisso com a governança CX, criando ouvidorias para beneficiários e investindo em capacitação técnica e operacional de colaboradores, conseguindo afetar positivamente cerca de 85% dos beneficiários dos planos.



VENCEDORES

RESPONSABILIDADE
SOCIAL E AMBIENTAL



1º LUGAR



Teleperformance

Projeto TP Amazônia

Sementes que transformam

Frente aos desafios significativos da Amazônia, como desmatamentos, realizaram a compra de sementes diretamente de comunidades locais ribeirinhas, indígenas e rurais, plantaram 900 árvores e incentivaram a educação ambiental.



2º LUGAR



Brasilcap

Projeto Sustentabilidade Aqui!

Conseguiram tangibilizar para os stakeholders os esforços voltados para a sustentabilidade, avaliando e aumentando seu índice Ethos para 6,5, a partir da geração de material de consulta e recomendações na promoção do tema dentro e fora da empresa.



3º LUGAR



Viação Ouro e Prata

Viagem e Sustentabilidade andam juntos:

Viação Ouro e Prata - 1ª Empresa de ônibus Carbono Neutro.

Perante a necessidade de transição para um mundo carbono neutro, lançaram opções de compensação na compra de passagens, bem como estabeleceram doações fixas para projetos certificados de proteção ao clima. Já compensaram mais de 15 toneladas de CO2.

Relatos de quem esteve por lá



ROBERTO, OFFICE TOTAL

Foi uma honra poder participar, a gente entende a importância de ter um prêmio tão importante, acho que era uma coisa que faltava no mercado. Ser avaliado por um comitê com um gabarito tão forte traz uma chancela super importante para o trabalho que é realizado durante o ano. Era o que precisávamos no ambiente CX, então foi super relevante para a gente.



JANICE, AUTOPASS

Foi excepcional, pois a gente teve a oportunidade de mostrar aqui o nosso trabalho, mostrar a nossa parceria Teleperformance + Autopass e ainda saber que isso transpareceu para o público, para o nosso cliente, que é o mais importante, saber que o cliente está satisfeito com o nosso trabalho.



JASON, AZUL LINHAS AÉREAS

Foi um grande prazer estar com todas as empresas que estávamos concorrendo e mostrar o nosso trabalho. É super bacana poder reconhecer todo o trabalho que nosso time faz e poder compartilhar um pouquinho do esforço que estamos fazendo para dar o melhor para o cliente, aprender juntos, e, claro, dar oportunidade para todo mundo viajar o Brasil inteiro!



RONDINELLY, TELEPERFORMANCE

Há muitos prêmios no mercado, mas ter um como esse, que tenha o foco e o interesse de colocar o cliente no centro, é muito importante. Para além de conseguirmos colocar essa estratégia em prática no dia a dia, ser surpreendidos com o prêmio foi muito gratificante. É muito honroso estar aqui!



CONFIRA A ENTREVISTA EXCLUSIVA COM FLÁVIO AZEVEDO, DIRETOR EXECUTIVO DA TOTVS

Nessa entrevista, nosso editor e idealizador do ecossistema The Customer Summit entrevista Flávio Azevedo, um renomado executivo da área de tecnologia, que revela a trajetória da sua carreira e os planos da TOTVS para elevar suas experiências com seus clientes.

Madrug: Conte-me um pouco da sua trajetória profissional até chegar a esta importante posição da TOTVS.

Flávio: Certamente. Minha carreira teve início há 25 anos, sempre no âmbito da indústria de software. Durante esse período, acumulei experiências significativas em diversas empresas, incluindo Datasul (posteriormente adquirida pela TOTVS), Procwork (adquirida pela Sonda), SAP, Neoris e Vetta Group. Em 2013, após negociar minha participação como empreendedor na Vetta Group, recebi o convite para assumir a Diretoria Regional da TOTVS BH, uma das maiores unidades da TOTVS no Brasil. Atualmente, lidero a equipe da TOTVS SMB (Small and Middle Business) e sou responsável pela estratégia de crescimento do Mercado Internacional, o que representa cerca de 40% do faturamento anual da TOTVS, envolvendo mais de 1.100 colaboradores.

Madrug: Conta um pouco para os leitores sobre o investimento que você fez na sua formação.

Flávio: Além do meu envolvimento no mundo corporativo, dediquei-me ao aprimoramento acadêmico como parte fundamental do meu crescimento profissional. Sou formado em Administração de Empresas e possuo MBA em Negócios pela FDC, com pós-MBA pela Kellogg - Chicago. Além disso, realizei especializações em Inovação e Empreendedorismo em Stanford - Califórnia, entre outros programas de desenvolvimento. Paralelamente, atuo como Investidor Anjo e Empreendedor.

Madrug: Qual a importância do Prêmio The Customer Summit para a indústria de Customer Experience e Customer Success?

Flávio: Receber um prêmio ou ser reconhecido em um evento desempenha um papel fundamental ao elevar a motivação e o senso de realização das equipes internas. Esse reconhecimento impulsiona a busca contínua pela melhoria das práticas e da experiência do cliente. Além disso, o prêmio proporciona uma plataforma para compartilhar melhores práticas, promovendo oportunidades de aprendizado e networking. Empresas têm a chance de se inspirar em casos de sucesso e abordagens inovadoras, validando externamente seu compromisso com a satisfação do cliente e a eficácia de suas práticas. O The Customer Summit, realizado pela Conquist, desempenha um papel fundamental nesse cenário ao sediar o evento, e a TOTVS tem orgulho de apoiar essa iniciativa tão relevante para nosso ecossistema.

Madrug: Quais são os planos da TOTVS para se tornar uma empresa cada vez mais orientada a elevar suas experiências para seus clientes?

Flávio: Nós colocamos o cliente no centro de tudo. Inclusive temos uma frase em nossa cultura que diz: "O sucesso de nossos clientes é o nosso sucesso". Para isso, buscamos implementar soluções que garantam uma experiência cada vez melhor para nossos clientes e assim buscamos ouvi-los cada vez mais. Para isso, temos várias estratégias:

Personalização: A personalização de produtos e serviços com base nas necessidades individuais dos clientes é uma estratégia importante. Isso pode envolver o desenvolvimento de soluções sob medida, bem como a adaptação de interfaces e funcionalidades.

Análise de Dados: A análise de dados é crucial para entender as preferências e comportamentos dos clientes. A TOTVS pode estar investindo em análise de dados para tomar decisões mais informadas e oferecer experiências mais relevantes.

Foco na Experiência do Usuário (UX): A otimização da interface do usuário e a melhoria da experiência do usuário são pontos-chave. Isso inclui o design intuitivo de produtos, a fácil navegação em plataformas e a criação de processos simplificados.

Colaboração com Clientes: Empresas bem-sucedidas muitas vezes colaboram de perto com seus clientes para entender suas necessidades e desejos. Isso pode envolver grupos de feedback, pesquisas regulares e outros métodos de envolvimento direto com os clientes.

Treinamento e Educação: Investir em programas de treinamento e educação para clientes pode melhorar sua experiência ao usar produtos e serviços, garantindo que aproveitem ao máximo as funcionalidades disponíveis.

Inovação Tecnológica: Muitas empresas buscam implementar tecnologias inovadoras, como inteligência artificial, aprendizado de máquina e automação, para aprimorar os processos internos e oferecer soluções mais eficazes aos clientes.

Transformação Digital: A TOTVS pode estar focada na transformação digital, incorporando soluções digitais em seus produtos e serviços para facilitar a vida dos clientes, melhorar a eficiência operacional e proporcionar uma experiência mais ágil.

Madrug: Flávio, em nome dos leitores, agradeço muito pela entrevista. Parafraseando você, seu sucesso é também o nosso sucesso! 😊

Veja o resumo dos ganhadores do The Customer Summit Awards

TECNOLOGIA APLICADA AO RELACIONAMENTO COM CLIENTES – MELHOR INOVAÇÃO TECNOLÓGICA:

- 1 Grupo Energisa**
ENERGISA ON – A Energisa dentro de casa
- 2 Naturgy**
Minha Naturgy – Transformação do Relacionamento Digital
- 3 Vibra Digital**
RECloud – Ferramenta de distribuição de mídias

TECNOLOGIA APLICADA AO RELACIONAMENTO COM CLIENTES – MELHOR EXPERIÊNCIA OMNICHANNEL:

- 1 Teleperformance/ Ambev**
A experiência digital transformando o comportamento e gerando eficiência e performance.
- 2 Buser**
Alcançando o futuro com Chatbots: uma história de sucesso na experiência do cliente
- 3 Bradesco Seguros**
A Voz da Bradesco Seguros – Transformando o atendimento em saúde com inteligência artificial

CUSTOMER EXPERIENCE – MELHOR ESTRATÉGIA DE ENCANTAMENTO DO CLIENTE:

- 1 ZEISS**
IZA – Inteligência ZEISS de Atendimento
- 2 Naturgy/ Correios**
Naturgy e Correios – Uma solução criativa do atendimento presencial
- 3 Banco BS2**
Percepção do cliente nos canais de atendimento BS2

CUSTOMER EXPERIENCE – MELHOR INOVAÇÃO DA JORNADA DO CLIENTE:

- 1 Azul Linhas Aéreas**
De Céu Cinza à Céu Azul: como evoluímos o CX na pandemia e pós-pandemia
- 2 Teleperformance/ Autopass**
Utilizando a empatia como ponto de partida para transformar a experiência do usuário.
- 3 Naturgy Soluções**
Novo modelo de atendimento da Naturgy Soluções: Mais eficiência, mais fidelização.





CULTURA FOCADA NO CLIENTE:

- 1 Azul Linhas Aéreas**
Por trás das estratégias da excelência na cultura centrada no cliente
- 2 iFood**
Experiência do cliente como agente de mudança
- 3 Veloe**
Vem para central

CUSTOMER SUCCESS:

- 1 Office Total**
Criação da área de Customer Success como caminho para a cultura Customer Centric
- 2 ConectCar**
Sucesso na satisfação do cliente através da transformação digital
- 3 Vero Internet**
Time do Coração

DIVERSIDADE E INCLUSÃO:

- 1 Claro**
Claro: Conectando TODOS à uma vida mais divertida e produtiva
- 2 Teleperformance**
ESG e o poder do "S" nas iniciativas de Responsabilidade Social da Teleperformance
- 3 Jovens Gênios**
Ativação em Cidades com Vulnerabilidade Social

KPIS E PROCESSOS LIGADOS A CLIENTES:

- 1 iFood Benefícios**
IFood Benefícios – Escalando 126 pontos do NPS em 500 dias
- 2 Grupo Energisa**
PESA – Pesquisa Energisa de Satisfação
- 3 Tahto/ Olist**
Atitude consultiva e inovação digital para uma reputação 5 estrelas

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO:

- 1 Claro**
Capacitações de Experiência do Cliente da Claro
- 2 Bradesco Seguros**
Capacitação para um novo mundo: Programa de formação de líderes da Bradesco Seguros
- 3 Unimed**
POE – Programa ouvidoria de excelência

RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL:

- 1 Teleperformance**
Projeto TP Amazônia – Sementes que transformam
- 2 Brasilcap**
Projeto Sustentabilidade Aqui!
- 3 Viação Ouro e Prata**
Viagem e Sustentabilidade andam juntos: Viação Ouro e Prata – 1ª Empresa de ônibus Carbono Neutro.

Nas mídias

Thayres M. • 2ª
 Assistente de Vendas | Performance | Building | Estratégia de Gestão...
 1 sem • 4

OURO E PRATA GANHA O 1º LUGAR NA PREMIAÇÃO INTERNACIONAL

O The Customer Summit Awards é um prêmio internacional que reconhece empresas e profissionais que aprimoram a jornada do cliente. É com grande honra que a Ouro e Prata se destaca como uma das três empresas finalistas, na categoria de responsabilidade social e ambiental, apresentando o caso: 1ª Empresa de Ônibus a Neutralizar as Emissões de Gás Carbônico no Brasil.

No evento de premiação, muitas empresas de referência no mercado em diversos segmentos estavam presentes, e estar ao lado dessas superpotências é extremamente gratificante.

Parabéns a todos os envolvidos no Projeto Carbono Neutro! 🌱💚

#TheCustomerSummit #Conquist



O prêmio internacional The Customer Summit Awards é voltado para os países de língua portuguesa, em especial Brasil e Portugal, e tem o objetivo de reunir projetos e iniciativas que trazem grandes benefícios para os clientes, empresas e sociedade.

#NaturgyBrasil #NaturgySoluciones #SomosNaturgy #Premiacao #TheCustomerSummitAwards

Naturgy e Naturgy Soluciones ganham prêmio internacional The Customer Summit Awards




Mais uma conquista! Somos Bronze!

THE CUSTOMER SUMMIT AWARDS



Case Atitude consultiva e inovação digital para servir melhor os clientes.
 Categoria: KPIs e processos ligados a clientes.

tahto

Blanca Delmundo • 2ª
 Oficial Total SA | HIG Portfolio Company
 1 m • 4

Estamos emocionados em compartilhar a conquista do Grupo Office Total | Tecnologia por Assinatura no The Customer Summit Awards! Este ano foi especialmente marcante para nós com a criação da área de Customer Success, uma iniciativa que reforça nosso compromisso com a excelência no atendimento ao cliente.

É com imenso orgulho que anunciamos que, apesar de ser um novo passo em nossa jornada, fomos honrados com o primeiro lugar na categoria Customer Success! Esta conquista é um reflexo da dedicação da nossa equipe e da confiança depositada por nossos clientes.

Na Office Total, acreditamos que o verdadeiro sucesso é medido pela satisfação e sucesso dos nossos clientes. Esta premiação reafirma nosso comprometimento em oferecer soluções excepcionais e em construir relacionamentos duradouros.

Agradecemos imensamente a todos os clientes, parceiros, a Conquist Brasil e especialmente à equipe que tornou possível essa vitória. Continuaremos dedicados a superar expectativas e a elevar o padrão de excelência em Customer Success.

Rafael Borja • 1ª
 Head de Customer Experience & Success | Gerente de CX & CS | Head of...
 1 m • Edição • 4

Hoje é um dia muito especial, que celebra a consolidação de um conjunto de pequenas iniciativas que foram realizadas no ano de 2023.

Em janeiro deste ano estávamos estruturando a área de Customer Success, e agora em dezembro fomos premiados como melhor case de Customer Success no The Customer Summit.

O processo para chegar nesse momento foi longo, com acertos, erros, aprendizados e principalmente com um time fantástico por trás comprando a ideia e acreditando no propósito maior.



Tatiana Furtado Garcia • 2ª
 Comunicação | Experiência do Cliente | Duidoria | Análise de Reputação...
 3 sem • 4

Parabéns Roberto Madruga e Conquist Brasil pela organização do prêmio. Uma oportunidade ímpar para as empresas trocarem experiências e verificarem como suas iniciativas são reconhecidas pelo mercado. Vida longa para o The Customer Summit!

Unimed
 728.473 seguidores
 1 m • 4

Estamos felizes em compartilhar a grande conquista da Unimed! Ganhamos o prêmio bronze no The Customer Summit, na categoria Treinamento e Desenvolvimento, pelo Programa Ouvidoria de Excelência (POE).

Em uma competição acirrada, fomos selecionados para a etapa final ao lado de gigantes como Claro e Bradesco. O POE já certificou 131 Unimeds, impactando positivamente cerca de 85% dos nossos beneficiários e resultando em incríveis R\$ 4,3 bilhões de custo mitigado por meio das reversões de reanálise realizadas pelas ouvidorias certificadas.

Esse reconhecimento internacional é um testemunho do nosso compromisso em transformar a jornada dos nossos clientes. O The Customer Summit Awards 2023, com um conselho avaliador de especialistas renomados em Customer Experience, Customer Success e Employee Experience, destaca as iniciativas que impulsionam a excelência na experiência do cliente.

Parabéns a toda a equipe Unimed pelo esforço, dedicação e paixão em proporcionar serviços excepcionais aos nossos clientes. Juntos, continuaremos a inovar e elevar os padrões da nossa jornada do cliente.



Etho IT Solutions
 34.027 seguidores
 1 sem • 4

A ETHO faz parte de momentos inesquecíveis no The Customer Summit 2023, que aconteceu no dia 5 de dezembro, em São Paulo. O evento foi a uma premiação internacional dos melhores casos de sucesso em jornadas de clientes.

Os vencedores se destacaram nas categorias como Tecnologia, Customer Experience, Diversidade, KPIs e muito mais. O Customer Summit Awards destaca profissionais e cases que transformam positivamente a jornada do cliente, promovendo melhorias significativas em diversos países.

Confira nas fotos um pouco do que aconteceu por lá!

#TheCustomerSummit #Passivos #EthoIT Solutions



É aprendizado a lição do passado, melhor do que dizer que tivemos sucesso no concorrente e um grande prêmio de mercado, ao lado de grandes empresas e semos honrados com o 1º Primeiro lugar no The Customer Summit Award na categoria #CustomerSuccess

O que será que vai vir de bom por aí nos próximos anos?



Das três viagens 2 reconhecimentos no Prêmio Internacional The Customer Summit Awards 2023, em Cultura Focada no Cliente e inovação na jornada do Cliente.

Nestas imagens estão alguns dos tripulantes (colaboradores), que simbolicamente representam os 18 mil de passageiros se dedicam para entregar o melhor aos nossos clientes (as Companhias, Aeroportos, Alim, Catering & Planejamento de Materiais, CRM, Analytics, TI, Comunicação).

Diversos profissionais que aderem nestas fotos também atuam nos trabalhos integrados nos equios. Temos compartilhado as melhores práticas pelo perfil do caso: Web, em eventos, em encontros com as comunidades CX.

Parabéns a todos, em nome do Brasil, o céu continua sendo o azul! 🌱

#2023Influencers Aviation #CustomerExperience



Conquista Histórica

ZEISS Vision é destaque no The Customer Summit Awards 2023



Grupo Ouro e Prata
 13.790 seguidores
 1 m • 4

OURO E PRATA GANHA O 3º LUGAR NA PREMIAÇÃO INTERNACIONAL

O The Customer Summit Awards é um prêmio internacional que reconhece empresas e profissionais que aprimoram a jornada do cliente. É com grande honra que a Ouro e Prata se destaca como uma das três empresas finalistas, na categoria de responsabilidade social e ambiental, apresentando o caso: 1ª Empresa de Ônibus a Neutralizar as Emissões de Gás Carbônico no Brasil.

No evento de premiação, muitas empresas de referência no mercado em diversos segmentos estavam presentes, e estar ao lado dessas superpotências é extremamente gratificante.

Parabéns a todos os envolvidos no Projeto Carbono Neutro! 🌱💚

The Customer Summit - Talks

Integrante do ecossistema TCS, o **The Customer Talks** é um evento **online** e **gratuito** promovido pela Conquist, no qual Roberto Madruga entrevista altos gestores de diversos segmentos para descobrir seus segredos e disseminar seus cases, experiências, dicas e conhecimentos. Em 2023, foram realizados 4 encontros com temas voltados ao **mundo CX e CS** em diversos segmentos. Neles, você ouve histórias reais, de executivos atuantes e líderes no atendimento e encantamento de clientes!

Em um clima descontraído, Madruga faz perguntas diretas e impactantes aos participantes, buscando desvendar os segredos do mercado Customer ao fazer a informação circular.

O formato de **"roda de conversa"** permite a interação entre os entrevistados e seu moderador, e também com os espectadores ao vivo, que desafiam os conhecimentos dos participantes e compartilham suas vivências, dores e sucessos. Fique de olho, pois estaremos de volta em 2024!



1ª edição | Junho de 2023 A Era da Inteligência Artificial e o Futuro do CX

Da esquerda para direita:

Daniel Binotto - Head de CX Analytics e IA | B3
Jason Ward - VP de Pessoas, Clientes e ESG | Azul
Paulo Manzato - VP Regional de Vendas | Talkdesk
Eduardo Machado - Diretor Comercial | Central 24 horas



2ª edição | Agosto de 2023 A União entre a Ciência da Gestão e a Tecnologia de CX

Da esquerda para direita:

Paulo Manzato - VP Regional de Vendas | Talkdesk
Felipe Procópio - Product Manager | Cora
Pedro Baesso - Head of Operations | Traders Club



3ª edição | Novembro de 2023 Revolução na Jornada Digital

Da esquerda para direita:

Felipe Lins - Enterprise Executive LATAM | Talkdesk
Arthur Bertani - Head of Customer Success | Grupo SBF
Gustavo Fleischhauer - Gestão em Tecnologia da Informação | TIQS



4ª edição | Dezembro de 2023 Experiência 360: Conectando Clientes à Jornada Digital

Da esquerda para direita:

Felipe Lins - Enterprise Executive LATAM | Talkdesk
Ettore Paiola - Head de Produto e Design | iFood Benefícios
Lidia Gordijo - Chief Experience Officer | Buser

Editorial

FUNDADOR E IDEALIZADOR

Roberto Madruga

CONSELHO AVALIADOR

Ana Paula Kagueyama

Eugênio Silva

Gabriela Amaral

Gilberto Poggio

Jorge Washington

Karina Alfano

Luiz Urquiza

Manuel Teles Reis

Manuela Doutel

Marcelo Riguetti

Márcia Pollard

Maximiliano Lima

Miriam Garrido

Rafael Franco

Regina Mamede

Roberto Madruga

Sheila Antonioli

Wellington Paes

EQUIPE ORGANIZADORA

Carol Monteiro

Felipe Cavassin

Larissa Theobald

Pedro Cataldo

Rebeca Araújo

Regina Mamede

Valéria Monteiro

criação e realização

Conquist

www.conquist.com.br

PATROCÍNIO

Talkdesk

www.talkdesk.com

TOTVS

www.totvs.com

Etho

www.ethosolucoes.com

IndeCX

www.indecx.com.br

Vem aí a próxima edição do maior evento na área de

CUSTOMER EXPERIENCE E
CUSTOMER SUCCESS



THE CUSTOMER SUMMIT 24

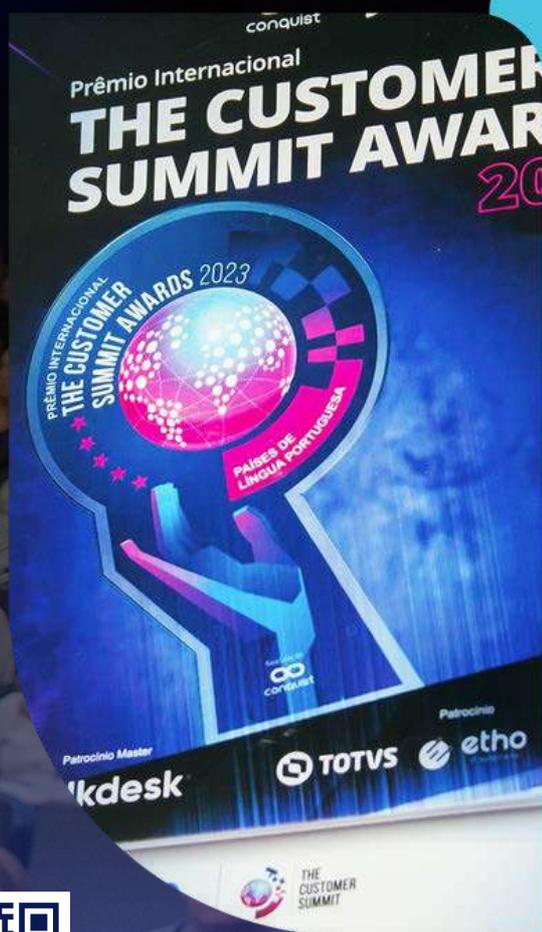
Siga nossas Redes Sociais

   /thecustomersummit



FAÇA COMO A TOTVS, TALKDESK, INDECX E ETHO

O ecossistema The Customer Summit agradece às renomadas empresas e instituições que tornam possível sonharmos com um mundo melhor e trabalharmos para transformá-lo.



Seja um Patrocinador

- ★ EDITION 2024
- ★ AWARDS 2024
- ★ TALKS
- ★ PODCAST
- ★ MAGAZINE



Realização



Patrocínio Master



Patrocinadores

