



CASES VENCEDORES - EDIÇÃO 2022

VENCEDORES TROFÉU

OURO



ATENTO

Inovação para atendimento ao cliente/consumidor – canais e plataformas de atendimento digital –
rechamada

AUTOSSERVIÇO DE CONTRATAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO VIA CHATBOT

Cliente: Fiserv

Banco Bmg

Excelência em Políticas e Governança voltados à Inclusão social, diversidade, cidadania e
ecossistema

O "JEITO ASG" DO BMG

BANCO DO BRASIL

Excelência na Fidelização e Retenção de Clientes – foco em resolutividade
UNIVERSO PHYGITAL E O NOSSO PROPÓSITO: CUIDAR DO QUE É VALIOSO PARA AS PESSOAS

Banco Carrefour

Inovação para atendimento ao cliente/consumidor – canais e plataformas de
atendimento digital – omnichannel

CLIENTES NO CENTRO: TRANSFORMAÇÃO DO ATENDIMENTO DIGITAL

Banco ORIGINAL

Inovação em Meios de Pagamento

API PIX ORIGINAL – DEMOCRATIZANDO O PAGAMENTO INSTANTÂNEO

Bradesco Seguros

Inovações Tecnológicas – case próprio

**TECNOLOGIA PARA EMPODERAR COLABORADORES E ENCANTAR CLIENTES: UM CASE BRADESCO
SEGUROS E ROBBYSON**

Bradesco Seguros

Excelência na Gestão de Pessoas – com foco no combate à pandemia

TRILHA DA LIDERANÇA DE CANAIS DE RELACIONAMENTO BRADESCO SEGUROS

BrasilCenter

Excelência na Proteção de Dados

CULTURA DA CIBERSEGURANÇA

Comunikime

Excelência na Gestão de Analytics e Big Data

**MULTI ANALYTICS: ANALISANDO INTERAÇÕES, MUDANDO PROCESSOS E O SENTIMENTO DO
CONSUMIDOR!**

Cliente: Grupo Multi

Friboi

Excelência na Fidelização e Retenção de Clientes – foco em CS

FRIBOI E O FOCO NA VISÃO DO CONSUMIDOR

KAINOS BPOTECH

Excelência em Modelos de Negócios ONline / OFFline

LEROY MERLIN: QUALIDADE E AGILIDADE EM ATENDIMENTO

Cliente: Leroy Merlin



CASES VENCEDORES - EDIÇÃO 2022

KREDILIG

Excelência em Crédito Digital

A KREDILIG E SEU APLICATIVO KONTA: O ONBOARDING DE CRÉDITO DIGITAL COMO ESTRATÉGIA DE EXPANSÃO

MRV

Excelência no Atendimento Digital do Cliente/Consumidor com foco em Customer Experience e User Experience - case próprio

RENEGOCIAÇÃO VIA MIA - MRV

NovaQuest

Excelência na gestão de políticas de saúde para público interno
"INTEGRA NQ" INSPIRANDO HISTÓRIAS E SEMEANDO TALENTOS

Olos

Excelência no Atendimento Digital do Cliente/Consumidor com foco em Customer Experience e User Experience - case cliente

CREDPAGO E O EFEITO OLOS: PROPORCIONANDO AO USUÁRIO O CANAL IDEAL PARA SEGUIR UMA JORNADA INCRÍVEL!

Cliente: Credpago

ONE 7

Excelência na Gestão de Pessoas - com foco em reconhecimento

CASE GESTÃO DE RECONHECIMENTO (One7rewards)

ÓTIMA

Inovações Tecnológicas - case cliente

ORQUESTRADOR

PGMais

Inovação Excelência em Cobrança - Novas Estratégias e Aceleração da Transformação Digital

SMART JOURNEY - JORNADA DE COBRANÇA DIGITAL INTELIGENTE

Cliente: Lojas Renner

PGMais

Excelência em Cobrança Digital - Aplicação de assistentes virtuais /chatbots e de plataformas digitais/ auto negociação

AGENTE DIGITAL COGNITIVO - MELHOR EXPERIÊNCIA EM NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Cliente: Banco Cetelem

Sicredi

Inovação para atendimento ao cliente/consumidor - canais e plataformas de atendimento digital - whatsapp

A TECNOLOGIA A SERVIÇO DA INCLUSÃO - A IMPLANTAÇÃO DE VÍDEO CHAMADAS PELO WHATSAPP EM LIBRAS

Vivo Empresas

Excelência em Cobrança Omnichannel

NEGOCIAÇÃO OMNICHANNEL NA COBRANÇA B2B

Vivo

Excelência na Fidelização e Retenção de Clientes - foco em canais

TRANSFORMAÇÃO DA OUVIDORIA



CASES VENCEDORES - EDIÇÃO 2022

VENCEDORES TROFÉU PRATA



AeC

Inovação para atendimento ao cliente/consumidor – canais e plataformas de atendimento digital - rechamada

PESQUISA INTERMEDIÁRIA DE SATISFAÇÃO ELEVA INDICADORES E MELHORA DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO DIGIO PELA AeC

Cliente: DIGIO

Banco Bmg

Excelência em Políticas e Governança voltados à Inclusão social, diversidade, cidadania e ecossistema / ESG

LONGEVIDADE – NOSSO COMPROMISSO COM DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Banco Bmg

Excelência em Modelos de Negócios ONline / OFFline

O MODELO DE PROPENSÃO COMO PROPULSOR DA RENTABILIZAÇÃO NAS CENTRAIS DE ATENDIMENTO

Best Voice Digital

Excelência na Gestão de Analytics e Big Data

SMART DATA – MELHOR ASSERTIVIDADE NO ACIONAMENTO DO CLIENTE FINAL

BRBots

Inovação para atendimento ao cliente/consumidor – canais e plataformas de atendimento digital - omnichannel

BOTS OMNICHANNEL DA BRBOTS FAZEM ATENDIMENTO COM JORNADA HUMANIZADA PARA CLIENTES UNIMED NATAL

Cliente: Unimed Natal

Callflex+VoxAge

Excelência no Atendimento Digital do Cliente/Consumidor com foco em Customer Experience e User Experience – case cliente

AUTOATENDIMENTO: CERCA DE 90% DE CLIENTES SATISFEITOS COM AGENTE DIGITAL - CALLFLEX+VOXAGE REMODELA CENTRAL DO ASSAÍ ATACADISTA E URA RETÉM MAIS DE 50% DOS CONTATOS.

Cliente: Assaí Atacadista

Callink

Excelência na Fidelização e Retenção de Clientes – foco em resolutividade

REVERSÃO e SUPERAÇÃO DE RESULTADOS COM FOCO NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Callink

Inovações Tecnológicas – case cliente

SIMULADOR DA CALLINK PARA TREINAMENTOS, INOVA E OTIMIZA RESULTADOS EM OPERAÇÃO DA CLARO BRASIL.

Cliente: Claro

ClearSale

Excelência em Crédito Digital

POPULAÇÃO MAIS BANCARIZADA POR MEIO DE CRÉDITO INCLUSIVO



CASES VENCEDORES - EDIÇÃO 2022

Code7

Inovação para atendimento ao cliente/consumidor – canais e plataformas de atendimento digital - whatsapp
VR E CODE7 ENGAJAR E RETER: O PAPEL DOS BOTS DO WHATSAPP NO ATENDIMENTO AO CLIENTE
Cliente: VR Benefícios

CRC Cobranças

Excelência em Cobrança Digital – Aplicação de assistentes virtuais/ chatbots e de plataformas digitais /
auto negociação
O MUNDO PHYGITAL

Global Estratégias Financeiras

Excelência na Gestão de Pessoas – com foco em reconhecimento
VALOR “SOMOS HUMANIZADOS” NA PRÁTICA

Instituto Jô clemente (IJC)

Excelência no Atendimento Digital do Cliente/Consumidor com Foco em Customer Experience e User
Experience – case próprio
**AVANÇO DO ATENDIMENTO DIGITAL NO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE AUTOMATIZANDO
MENSAGENS E RESPONDENDO COM AGILIDADE.**

Liderança Serviços Financeiros

Excelência na gestão de políticas de saúde para público interno
PROGRAMA Saúde Emocional - CONTE COMIGO

Meeta Solutions

Excelência na Fidelização e Retenção de Clientes – foco em canais
A COMPETIÇÃO NA BUSCA DA EXCELÊNCIA
Cliente: Banco Bmg

Meeta Solutions

Excelência na Gestão de Pessoas – com foco no combate à pandemia
EVERTRACK – PRODUTIVIDADE COM O FOCO NA EXCELÊNCIA DAS ATIVIDADES
Cliente: Grupo Multi

NovaQuest

Excelência na Proteção de Dados
CRIANDO UM AMBIENTE SEGURO

PORTAL CESSÃO DE CRÉDITOS

Inovações Tecnológicas – case próprio
**PLATAFORMA ESPECIALIZADA EM FOMENTAR O MERCADO DE CESSÃO DE CRÉDITOS DE FORMA MAIS
SIMPLES E AUTOMATIZADA**

SPC Brasil

Excelência em Cobrança – Novas Estratégias e Aceleração da Transformação Digital
A EVOLUÇÃO DO REGISTRO DIGITAL - CASE SPC BRASIL

Vivo Empresas

Excelência na Fidelização e Retenção de Clientes – foco em CS
RETENÇÃO COM VENDAS NO B2B, É POSSÍVEL!



CASES VENCEDORES - EDIÇÃO 2022

VENCEDORES TROFÉU BRONZE



AeC

Inovações Tecnológicas - case cliente

SOLUÇÃO DE AUTOMAÇÃO EVOLUI INDICADORES DE NEGÓCIOS DE CLIENTE DO SETOR DE TELECOM

ATENTO

Excelência no Atendimento Digital do Cliente/Consumidor com foco em Customer Experience e User Experience - case cliente

SUPERANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Cliente: Mercado Livre

Banco Bmg

Excelência na Fidelização e Retenção de Clientes - foco em CS

CÉLULA DE NEGOCIAÇÃO - A voz do cliente ecoa no Bmg

Banco Bmg

Excelência na Fidelização e Retenção de Clientes - foco em resolutividade

EMPODERAR PARA ENCANTAR - RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Banco ORIGINAL

Excelência em Cobrança Digital - Aplicação de assistentes virtuais /chatbots e de plataformas digitais/ auto negociação

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL ORIGINAL: A SERVIÇO DO CLIENTE

Callink

Excelência na Fidelização e Retenção de Clientes - foco em canais

BLACK VIP CLARO NA CALLINK: OTIMIZANDO RESULTADOS COM O CLIENTE NO CENTRO DO NEGÓCIO, VIVENDO A MELHOR EXPERIÊNCIA.

Cliente: Claro

Crefisa

Inovação para atendimento ao cliente/consumidor - canais e plataformas de atendimento digital - whatsapp

CRIS - FORMALIZAÇÃO DIGITAL DE PROPOSTAS DE CRÉDITO VIA WHATSAPP

HCosta

Excelência em Cobrança - Novas Estratégias e Aceleração da Transformação Digital

A FERRAMENTA QUE REVOLUCIONOU A JORNADA DE CLIENTES POR MEIO DE LEMBRETES.

Instituto Jô Clemente (IJC)

Excelência em Políticas e Governança Voltados à Inclusão Social, Diversidade, Cidadania e Ecosistema/ESG

INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL NO MERCADO DE TRABALHO

KAINOS BPOTECH

Excelência na Gestão de Analytics e Big Data

VIA: EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE ANALYTICS E BIG DATA

Cliente: Via



CASES VENCEDORES - EDIÇÃO 2022

PERSONALCOB

Excelência na gestão de políticas de saúde para público interno

PERSONALCOB: EXCELÊNCIA NA GESTÃO DA CRISE DA COVID-19. UM PLANO DE CONTINGÊNCIA DE SUCESSO!

Vivo Empresas

Excelência no Atendimento Digital do Cliente/Consumidor com foco em Customer Experience e User Experience - case próprio

SIMPLIFICAÇÃO E CONVERGÊNCIA DOS CANAIS DE ATENDIMENTO B2B

PRÊMIO Best Face-to-Face Performances 2022



CASES VENCEDORES - EDIÇÃO 2022

VENCEDOR TROFÉU OURO



BANCO DO BRASIL

UNIVERSO PHYGITAL E O NOSSO PROPÓSITO: CUIDAR DO QUE É VALIOSO PARA AS PESSOAS

VENCEDOR TROFÉU PRATA



CODE 7

VR E CODE7 ENGAJAR E RETER: O PAPEL DOS BOTS DO WHATSAPP NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

VENCEDOR TROFÉU BRONZE



AeC

SOLUÇÃO DE AUTOMAÇÃO EVOLUI INDICADORES DE NEGÓCIOS DE CLIENTE DO SETOR DE TELECOM.