



PROGRAMA

16 NOVEMBRO

EQUIPAS / LIDERANÇA / PERFORMANCE

14h30 Início do Congresso

14h40 INTERVENÇÃO

CUIDAR DOS COLABORADORES DO CONTACT CENTER

Rita Carvalho, Diretora Relação Cliente, Leroy merlin

15h00 INTERVENÇÃO

GERIR EQUIPAS DE CONTACT CENTER NUM MODO AGILE

Christophe Famechon, Customer Service Director, FNAC DARTY em parceria com a INTELICIA

Intervenção em Inglês

15h20 PONTOS DE VISTA

OS COLABORADORES DO CONTACT CENTER COMO EMBAIXADORES DA MARCA

Lídia Sá, Diretora Responsável pela Direção de Banca Direta, Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo

Vítor Hugo Pacheco, Head of Telemarketing, Goldenergy

16h00 Pausa Café

16h30 INTERVENÇÃO

APLICAR A IE NO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

Ana Espadinha, Client Services Coordinator, Caixa Geral de Depósitos

16h50 MESA-REDONDA

TELETRABALHO / HYBRID WORKING: DIFERENTES FORMAS DE TRABALHAR

Moderadora: **Telma Lopes**, Learning & Project Manager, IFE by Abilways

Carla Figueira, Head of Customer Care, FNAC Portugal

Patrícia da Silva, Human Resources Business Partner, Generali Seguros

Luís Dias, Country Manager, Poly

17h30 Fim primeiro dia de conferência

18h00 ENTREGA DOS TROFÉUS CALL CENTER



GLOBAL
CONTACT
CENTER

PROGRAMA

17 NOVEMBRO

CONSUMIDORES E CLIENTES

9h00 Início do Congresso

9h30 MESA REDONDA
NOVOS HÁBITOS DE CONSUMO, NOVOS CONSUMIDORES

Moderador: **Sérgio Abrantes**, Diretor Editorial, Revista Distribuição Hoje

João Pedro Neves, Global Contact Center Manager, Emma Sleep Portugal

Filipa Torres, Head of Customer Support, Unicre

Patrícia Saraiva, Diretora de Customer experience, Doutor Finanças

Susana Arruda, Coordenadora de Front-Office, DPD Portugal

10h10 INTERVENÇÃO
CONTRIBUTO DO CONTACT CENTER NA RETENÇÃO/FIDELIZAÇÃO DOS CLIENTES

Inês Menano, Gestão de Operações B2C e B2B | Atendimento ao Cliente, EDP Comercial

TRANSFORMAÇÃO E TECNOLOGIA

10h30 INTERVENÇÃO
SPEECH ANALYTICS APLICADO AO CUSTOMER EXPERIENCE

Alexandre David, Business Developer, Voiceinteraction

10h50 Pausa Café

11h30 INTERVENÇÃO
TECNOLOGIA E AUTOMAÇÃO - OFERECER AO CLIENTE AS MELHORES EXPERIÊNCIAS DIGITAIS

Sofia Couto da Rocha, Chief Transformation Officer & Head Virtual Client, Lusíadas Saúde

11h50 INTERVENÇÃO
OMNICANAL, A CRIAÇÃO DE UMA VERDADEIRA EXPERIÊNCIA CLIENTE

Carla Sousa, Contact Center Manager, Staples Portugal

12h10 MESA REDONDA
CLIENTES AUTÓNOMOS E SELF SERVICE: EXPERIÊNCIAS COMPLEMENTARES?

Moderadora: **Ana Lourenço**, Learning & Project Manager, IFE by Abilways

Cândido Ferreira, Senior Manager / Head of Service Centers & BPO, Manpower TBO

Paulo Figueiredo, Customer Service Center Program Manager, Ageas Portugal Grupo

Diana Duarte, Gestora de Canais Digitais no Departamento de Customer Experience, Oney

12h50 Pausa Almoço

14h20 INTERVENÇÃO
CHATBOTS: COMO IMPLEMENTAR UM SISTEMA DE COLABORAÇÃO QUE INTEGRE IA E HUMANOS

Ricardo Leitão Gonçalves, Diretor do centro de advanced analytics, Fidelidade

14h40 INTERVENÇÃO
CLOUD: COMO SERVE O FUTURO DOS CONTACT CENTER

Márcia Machado, Senior Account Executive, Genesys Portugal

15h00 INTERVENÇÃO
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: SERVIR A EXPERIÊNCIA CLIENTE E PROVOCAR GANHOS NA PERFORMANCE

Bruno Marques, Business Applications Lead, Microsoft

Catarina Cristão, Business Applications Sales Executive, Microsoft

15h30 Pausa Café

CIBERSEGURANÇA

16h00 INTERVENÇÃO
FORMAR OS COLABORADORES PARA DETETAREM CIBERCRIMES (ABORDAGENS FRAUDULENTAS)

Ricardo Marques, Head of Consulting, S21sec

16h20 INTERVENÇÃO
TRABALHO REMOTO E CIBERSEGURANÇA: O QUE DIZ A LEI

Inês Antas de Barros, Associada Coordenadora, Vieira de Almeida

17h00 Fim Global Contact Center