

GLOBAL
CONTACT
CENTER

22.ª EDIÇÃO

VIRTUAL

DRIVE CX FOR SUCCESS

16, 17, 18 E 19 NOV. 2020

PROGRAMA

16 NOVEMBRO

14h30 Início do congresso

14h40 Mesa redonda

“REBELDES” NO CONTACT CENTER

A transformação começa nas pessoas. Como potenciar e aproveitar a oportunidade para vencer o “estigma” dos CC

Moderadora: **Ana Maria PETRUCCI** - HR & Marketing Director - Intelcia

Carla Amaral - Coordenadora Centro de Atendimento - ACP - Serviços de Assistência

José Teles - Head of Customer Service - Iberdrola

Rita Rosário - Responsável Serviço de Apoio ao Cliente Pingo Doce - Jerónimo Martins

15h20 Meet the makers

O “MATCH” PERFEITO ENTRE O EMPLOYEE EXPERIENCE E A CX

• Maior engagement impacta positivamente a imagem da marca aos olhos do cliente. Como?

• Qual a real importância dos colaboradores na CX

Gilda Granja Luis - Diretora de Marketing, CRM & Loyalty - Pestana Hotel Group

15h40 Pausa café

16h20 Meet the makers

LIDERANÇA QUE INSPIRA CRESCIMENTO

• Líderes e colaboradores: alinhamento na comunicação

• A liderança no CC

• O papel dos CC na cultura da empresa: um laboratório dos valores; missão; visão...

Ana Rita Simões - Operations Director - Allianz Partners

16h40 Mesa redonda

DRIVING PEOPLE

• Como é que os colaboradores podem ser os construtores da mudança

• O que antecede a transformação digital

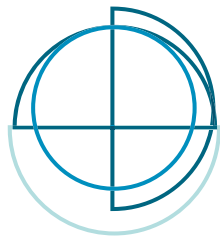
Moderadora: **Ana Lourenço** - Learning & Project&Manager - IFE by Abilways

Mónica Rufino - General Manager - Hope Care

Diogo Silva - Marketing Management - Fonte Viva

Sónia Seruca Inácio - Customer Service Teams Manager - Logista Portugal

17h20 Fim do 1º dia / Entrega do troféu Call Center



GLOBAL
CONTACT
CENTER

22.ª EDIÇÃO

VIRTUAL

DRIVE CX FOR SUCCESS

16, 17, 18 E 19 NOV. 2020

PROGRAMA

17 NOVEMBRO

09h30 Início do congresso

9h40 Meet the makers

FUTURE NOW: DIGITAL CONTACT CENTER

- Canais de interação nos CC (vídeos, chatbots, etc....)
- Auto-atendimento e a internet das coisas
- Como criar uma estratégia de comunicação digital?

Rui Chaves - Head of Customer Operations - Monese

10h00 Intervenção

ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI) TECHNOLOGY TO IMPROVE YOUR ROI ON CUSTOMER SERVICE

- A personalização em real-time feedback
- AI chatbots na identificação do que o cliente precisa através das perguntas com palavras específicas

Nev Haynes - Global Account Manager - Genesys

10h20 Meet the makers

RETHINKING TOMORROW WITH PREDICTIVE ANALYSIS

- Histórico dos dados e machine learning para conhecer o cliente
- Antecipar as respostas do cliente, melhorar as operações e gerir recursos

Maria Inês Antunes - Managing Consultant | Cognitive & AI Business Transformation - IBM

Ana Pacheco - Head of Customer Service at Contact Center - Banco Montepio

10h40 Pausa Café

11h20 Intervenção

MULTIEXPERIÊNCIA, TENDÊNCIAS E EVOLUÇÃO DO CUSTOMER EXPERIENCE

- O que é multiexperiência e qual a sua relação com o digital, na perspetiva da Avaya?
- Qual a principal tendência no customer experience?
- Demonstração de uma multiexperiência

Hugo Gomes - Director - Avaya Portugal

Marcello Scanavacca - Sales Engineer Manager Iberia - Avaya

11h40 Mesa redonda

CUSTOMER-CENTRICITY: CAN'T WAIT!

- Proximity journey
- Como é que os CC respondem às mudanças de hábitos de consumo
- Um mundo de e-tailers: a mudança de comportamentos do consumidor (o lado emocional do consumidor: como reage e que expectativas tem)

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

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

João de Almeida Chaves - Client Experience Deputy Director - Luz Saúde

Hermínia F. Samuel - Directora Geral - Quality Contact Centers

12h20 Pausa Almoço

14h00 Meet the makers

CONTACT CENTER EM HOME OFFICE

- Transformar as relações de trabalho no CC: O home office funciona em que situações e com que arquitetura?
- Como fazer viver a cultura corporativa "em casa"

Ana Coelho - Chief Operating Officer of Domestic Market - Teleperformance

14h20 Meet the makers

CONTACT CENTER FLEXÍVEL

- Comunique com os seus clientes como eles desejam, integrando diferentes canais: facebook; whatsapp, instagram; youtube ...

Ariel Quintana - Country Manager - Habitissimo para Portugal e Brasil

14h40 Meet the makers

SEGURANÇA NO CC A PARTIR DE CASA

- Combatendo as Ameaças de Segurança Interna no Contact Center Remoto

Rui Biscaia - Senior Director of Product - Talkdesk

15h00 Pausa Café

15h30 Dois Pontos de Vista

DE QUE É FEITA UMA DREAM CALL

- Corresponder ao que é esperado e como conseguir surpreender

Felipe Salgado - Diretor de Engenharia - DNK

Ricardo Félix - Head Of Customer Experience - PagoFX

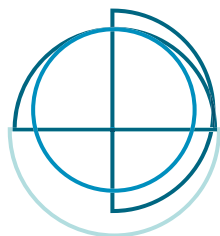
16h10 Intervenção

BUSINESS ANALYTICS NO CC: INSIGHTS ESTRATÉGICOS PARA O NEGÓCIO

- É o CC estratégico na empresa? Como tirar partido dos dados gerados

Carlos Taveira - Sênior Manager - Accenture

16h30 Fim do 2º dia



GLOBAL
CONTACT
CENTER

22.ª EDIÇÃO

VIRTUAL

DRIVE CX FOR SUCCESS

16, 17, 18 E 19 NOV. 2020

PROGRAMA

18 NOVEMBRO

10h00 Início do congresso

10h10 Meet the makers

OMNICHANNEL EM TELEMARKETING, NO SÍTIO CERTO, À HORA CERTA

Vítor Hugo Pacheco - Head of Telemarketing - GoldEnergy

10h30 Meet the makers

CONTACT CENTER NO NEGÓCIO DA EMPRESA - BENEFÍCIO VS CUSTO

- Como mostrar a importância do CC para o negócio da empresa
- A transformação do CC no Radisson Hotels Group

Alexandra da Silva Rodrigues - Strategic Advisor for Global Contact Centers - Radisson Hotel Group

10h50 Pausa Café

11h00 Mesa redonda

CUSTOMER SERVICE - AUTOMATIZAR OU NÃO AUTOMATIZAR É A QUESTÃO

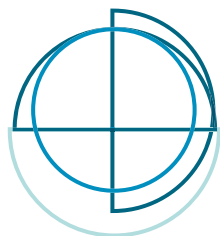
- Balanço entre a humanização e a automação no contacto com o cliente
- O papel técnico dos bots e a experiência gerada pelas pessoas

Moderador: **Pedro Gonçalves** - CIO - Teleperformance

Paulo Resende - Customer Support Centre Manager - IKEA

Fernando Marta - Diretor de Plataformas e Competências Digitais - AMA Agência para a Modernização Administrativa

11h40 Fim do 3º dia



GLOBAL
CONTACT
CENTER

22.º EDIÇÃO

VIRTUAL

DRIVE CX FOR SUCCESS

16, 17, 18 E 19 NOV. 2020

PROGRAMA

19 NOVEMBRO

14h30 Início do congresso

14h40 Dois Pontos de vista

EXPERIENCE HUB – A TRANSFORMAÇÃO DA RELAÇÃO COM O CLIENTE

O caso prático Salsa

- Abordagem colaborativa, com experiências positivas para o cliente
- A construção de uma rede digital de apoio integrando as mais valias de um contact center e a força de vendas presencial

Mara Carvalho Teixeira - Customer Relationship & Intelligence Marketing Manager - Salsa

O caso prático da LG Electronics

- Passar de um espaço reativo e de vendas baseadas em campanhas, para um espaço proativo e interativo, com experiências positivas para o cliente

Daniel Correia - Head of Customer Service - LG Eletronics Portugal

15h20 Pausa Café

15h30 Mesa redonda

CX EM PERSPETIVA NOS PRÓXIMOS 5 ANOS

- Qual a função do contact center no enquadramento geral do negócio e na experiência do cliente?

Moderadora: **Ana Vilar** - Consultora em Digital Business e Customer Experience

Gabriel Tembe - Manager: Customer Experience - Vodacom Moçambique

Iglesio Ubisse - Supervisor Call Center - Fidelidade Moçambique

Susana Cipriano - Diretora do Centro de Contactos - Millennium BCP

16h10 Fim do congresso