

# 11<sup>TH</sup> SHARED SERVICES KNOWLEDGE EXCHANGE

## CONFIRA A PROGRAMAÇÃO

### TEMA DO EVENTO:

### ***Hands-On! É tempo de resultados reais nos CSCs***

*É hora de colocar em prática estratégias que maximizem eficiência e integrem tecnologia avançada nos CSCs. Agir agora é crucial para viver a transformação na sua empresa.*

**Data:** 22/05, **Evento das** 8h às 18h

**Welcome Coffee:** 8h às 9h

**Local:** Milenium Centro de Convenções  
SÃO PAULO

## CONFIRA A PROGRAMAÇÃO DO 11th SSKE

### Tema: *Hands-On! É tempo de resultados reais nos CSCs*

*É hora de colocar em prática estratégias que maximizem eficiência e integrem tecnologia avançada nos CSCs. Agir agora é crucial para viver a transformação na sua empresa.*

**09:00 - 09:10 | Boas vindas | Equipe IEG**

**09:10 - 10:20 | PALESTRA DE ABERTURA: Neuroliderança: Conectando estratégia e ação na gestão de diferentes gerações**

*Rafael Nunes, especialista em neurociências e comportamento humano*

**10:25 - 11:05 | Regeneração do CSC: Como Natura&Co Transformou a Experiência de Atendimento e Satisfação do Cliente**

*Camila Frenedo Soave, Governança & Performance Operations CSC da Natura e*

*Juliana José, Tecnologia Digital da Natura*

**11:05 às 11:45 – INTERVALO**

**11:45 - 12:25 | MESA DE DISCUSSÃO: Os atuais desafios de engajamento e retenção nos times dos CSCs**

*Claudia Sakakibara, Gerente de Consultoria e Projetos do IEG, Marisa Alves, Head HR Service Delivery da TOOLS Digital Services e*

*Edipho dos Santos Silva, Gerente do Centro Serviços RH da Coca-Cola FEMSA*

**12:30 - 13:10 | Clientes no Centro: A construção de uma jornada entre o Digital e o Tradicional**

*Gisele Carvalho, Gerente Financeira OTC e PTP da Suzano e*

*Joseane Freitas, Coordenadora de Governança e Processos da Suzano*

**13:15 - 13:55 | “Hackeando” um CSC tradicional: rio iudphv grq’w dssob wr qhz sdudgljpv**

*Edmar Barros Jr, Diretor de Produto, Engenharia e Digital do IFood*

**13:55 - 14:55 – ALMOÇO**

## CONFIRA A PROGRAMAÇÃO DO 11th SSKE

### Tema: *Hands-On! É tempo de resultados reais nos CSCs*

*É hora de colocar em prática estratégias que maximizem eficiência e integrem tecnologia avançada nos CSCs. Agir agora é crucial para viver a transformação na sua empresa.*

#### **15:00 – 15:40 | Expandindo além das fronteiras: Fortalecendo a Atuação do CSC a Nível Global**

*Rodrigo Oliveira, Gerente Executivo de Dados, Digital e Novos Negócios no CSC da Nestlé*

#### **15:45 – 16:25 | MESA DE DISCUSSÃO: Unindo visões para a construção de novas experiências digitais nos CSCs**

*Laerte Sabino, CEO da Icaro Tech, Igor Lemos, Product Account Manager da BMC e*

*Thiago Rodrigues, Gerente Financeiro da Leo Madeiras*

#### **16:25 às 17:05 – INTERVALO**

#### **17:05 – 17:50 | PALESTRA DE ENCERRAMENTO: A Inteligência é artificial, mas a estratégia não! Ações possíveis de aplicar IA no seu CSC a partir de amanhã.**

*Bruno Cobbi, Especialista em Inovação e Estrategista Digital*

#### **17:55 às 18:00 – ENCERRAMENTO**

*Equipe IEG*

- **Happy Hour – Após o evento, será promovido pela V360 no The Pitchers Burger and Baseball**

*R. Dr. Bacelar, 1155, às 18h, Vila Clementino*

## CONFIRA A PROGRAMAÇÃO DO 11th SSKE

### Tema: **Hands-On! É tempo de resultados reais nos CSCs**

*É hora de colocar em prática estratégias que maximizem eficiência e integrem tecnologia avançada nos CSCs. Agir agora é crucial para viver a transformação na sua empresa.*

#### **10:25 – 11:05 | Transformando Estratégia em Ação: roadmaps de iniciativas no CSC – Melhoria Contínua e Inovação**

*Murilo Vilaronga, Gerente de Gestão de Demandas dos Serviços Compartilhados da Petrobras*

#### **11:05 às 11:45 – INTERVALO**

#### **11:45 – 12:25 | Caso de uso prático: automação de cálculo de rateio no CSC com inteligência artificial**

*Christian Walter, Customer Success Manager da Dattos*

#### **12:30 – 13:10 | 160 mil horas economizadas na Andrade Gutierrez com Hiperautomação**

*Pieter Voloshyn, Gerente de TI da Andrade Gutierrez*

#### **13:15 – 13:55 | Reinventando a Eficiência: Tendências globais, automação inteligente e avaliação de maturidade nos CSCs**

*Esteban Carril, Diretor Executivo para a América Latina da Chazey Partners*

#### **13:55 – 14:55 | ALMOÇO**

#### **15:00 – 15:40 | 5 Passos para o Sucesso na Otimização de Processos**

*Juliane Fernandes, Especialista de Excelência e Inovação da Raízen*

#### **15:45 – 16:25 | Uma Jornada de Evolução: Consolidando Ferramentas para Maximizar o Potencial do CSC**

*Kaue Quintale de Oliveira, Gerente Geral de Tecnologia, Processos e Transacional da Verzani & Sandrini e Marcio Vinholes, CEO da Requestia*

#### **16:25 às 17:05 – INTERVALO**

*\*após o intervalo, a palestra de encerramento acontecerá no Espaço Knowledge*



**Realização:**

