

# 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  
**SÃO PAULO**

## CONFIRA A PROGRAMAÇÃO DO 11th SSKE DATA 22/05 | SÃO PAULO

**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 | *Em breve***

**11:05 às 11:45 – INTERVALO**

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

**12:30 – 13:10 | Clientes no Centro da Operação: Resultados estratégicos alcançados**  
*Suzano*

**13:15 – 13:55 | *Em breve***

**13:55 – 14:55 – ALMOÇO**

## CONFIRA A PROGRAMAÇÃO DO 11th SSKE DATA 22/05 | SÃO PAULO

**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 | Fortalecendo a Atuação do CSC a Nível Global**

*Nestlé*

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

**16:25 às 17:05 – INTERVALO**

**17:05 - 17:50 | PALESTRA DE ENCERRAMENTO: *Em breve***

**17:55 às 18:00 – ENCERRAMENTO**

*Equipe IEG*

## CONFIRA A PROGRAMAÇÃO DO 11 th SSKE DATA 22/05 | SÃO PAULO

**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 Melhoria Contínua e Inovação no CSC**

*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**

*Raízen*

**15:45 - 16:25 | Em breve**

**16:25 às 17:45 – INTERVALO**



**Realização:**

