

12TH SHARED SERVICES KNOWLEDGE EXCHANGE

CONFIRA A PROGRAMAÇÃO

TEMA DO EVENTO:

*CSC em Foco: inteligência analítica,
desenvolvimento humano e impacto global*

Data: 07/05 **Horário:** 8h às 18h

Welcome Coffee: 8h às 9h

Local: Amcham Business Center
SÃO PAULO

CONFIRA A PROGRAMAÇÃO

12TH SHARED
SERVICES
KNOWLEDGE
EXCHANGE

TEMA DO EVENTO:

***CSC em Foco: inteligência analítica,
desenvolvimento humano e impacto global***

09:00 – 09:10 | ABERTURA E BOAS-VINDAS

Equipe IEG

Plenária

09:10 – 10:20 | PALESTRA DE ABERTURA | Sociedade em transformação: Inteligência Artificial e os novos paradigmas de inovação

Diogo Cortiz, Doutor em Tecnologias da Inteligência com PhD pela Université Paris-Sorbonne e Especialista em Neurociência

Plenária

10:25 – 10:55 | PAINEL DE DISCUSSÃO | Automação e IA no CSC: O que é real, o que vale o investimento e como avançar

Erika Matsumoto, Diretora de CSC na Motiva

Silvio Santos, Diretor de Tecnologia no Grupo Dreamers

Ricardo Hernandez, Gerente de Projetos de CSC e Automação no IEG

Plenária

11:00 às 11:40 – INTERVALO

CONFIRA A PROGRAMAÇÃO

12TH SHARED
SERVICES
KNOWLEDGE
EXCHANGE

TEMA DO EVENTO:

***CSC em Foco: inteligência analítica,
desenvolvimento humano e impacto global***

11:40 – 12:10 | CASE | Excelência que transcende fronteiras: LDC construindo uma Visão Global de Performance no SBS
Caio César Oliveira, Head Global de Melhoria Contínua na Louis Dreyfus Company

Plenária

12:15 – 13:15 | GRUPOS DE DISCUSSÃO DIRECIONADOS

1. *Escopo de Processos: O que faz sentido estar no CSC em 2025?*
2. *Integração com o Negócio: Como posicionar o CSC como um verdadeiro Parceiro Estratégico?*
3. *Rotatividade, Pressão por Resultados e Sobrecarga: Como reter talentos em cenários difíceis?*
4. *Do Operacional ao Estratégico: Como desenvolver o novo Profissional de CSC?*
5. *Transição de Sistemas no CSC: Como fazer uma virada de ERP ou Plataforma de Tecnologia enquanto sustenta as operações?*
6. *Equipes, Robôs e Inteligência Artificial: Como equilibrar e preparar o CSC para o Futuro do Trabalho?*

Plenária

13:15 – 14:45 – ALMOÇO

CONFIRA A PROGRAMAÇÃO

12TH SHARED
SERVICES
KNOWLEDGE
EXCHANGE

TEMA DO EVENTO:

***CSC em Foco: inteligência analítica,
desenvolvimento humano e impacto global***

14:45 – 15:15 | CASE | Cliente no Centro: O Modelo de Gestão da Experiência do Cliente no CSC WEG

Marcio Borges de Campos, Gerente Departamento Plataforma Global e Serviços na WEG

João Cândido Carneiro da Cunha, Chefe Seção Centro de Serviços – HUB Brasil na WEG

Palco Knowledge

14:45 – 15:15 | CASE | Do Low-Code ao Python: Como a RD Saúde reduziu 65% dos custos e aumentou em 50% a agilidade do CSC

Danielle Branco, Gerente Executiva do CSC – Excelência Operacional na RD Saúde

Palco Solutions

14:45 – 15:15 | CASE | Indicadores que Importam: KPIs sendo fatores de decisão e reconhecimento no CSC

Cristiane Ongaro Gonçalves, Gerente Sr. CSC na MadeiraMadeira

Paula Furlan, Coordenadora da GPI (Gestão de Processos e Indicadores) na MadeiraMadeira

Palco Hands-On

CONFIRA A PROGRAMAÇÃO

12TH SHARED
SERVICES
KNOWLEDGE
EXCHANGE

TEMA DO EVENTO:

***CSC em Foco: inteligência analítica,
desenvolvimento humano e impacto global***

15:20 – 15:50 | PAINEL DE DISCUSSÃO | Hiperautomação na prática: Desafios e caminhos trilhados pelos CSCs

Murilo Dias, Sócio Fundador da Join4

Guilherme Mattos, CFO da AFIP

Dario Oliveira, Gerente Executivo de CSC da Frísia Cooperativa Agroindustrial

Cleberton Brandão, Diretor de CSC da Atlantica Hotels

Palco Knowledge

15:20 – 15:50 | CASE | Redução de Custos e Tempo: O Impacto da IA Generativa nos Processos do Grupo Sinosserra

Gabriel Araujo do Amaral, Gerente CSC no Grupo Sinosserra

Fabiano Longaray, Gerente Sênior de Tecnologia da Informação no Grupo Sinosserra

Palco Solutions

15:20 – 15:50 | CASE | Clima que Conecta: Trabalhando cultura e bem-estar para gerar resultados reais no CSC

Tiago Póvoa, Diretor de CSC na Vitru Educação

Érica Pereira, Diretora de Serviços Acadêmicos na Vitru Educação

Palco Hands-On

CONFIRA A PROGRAMAÇÃO

12TH SHARED
SERVICES
KNOWLEDGE
EXCHANGE

TEMA DO EVENTO:

***CSC em Foco: inteligência analítica,
desenvolvimento humano e impacto global***

15:55 – 16:25 | PAINEL DE DISCUSSÃO | Transformar é mais que Automatizar: Como Cultura e Tecnologia Impulsionam Resultados nos CSCs

Francielli Oliveira, Account Manager na Nortrez

Caio Silva, Coordenador de Sistemas & Processos na Matera

Leandro Andrade, Líder de Tecnologia da Informação na Copastur

Palco Knowledge

15:55 – 16:25 | CASE | Automação Fiscal em grande escala: A jornada da Suzano rumo à Eficiência Inteligente

Juliana Rodrigues Dias, Coordenadora de TI na Suzano

Palco Solutions

15:55 – 16:25 | CASE | A Voz do Cliente: Como o CSC pode transformar feedback em ação e resultados

Claudia Sakakibara, Gerente de Projetos no IEG

Palco Hands-On

16:25 às 17:00 – INTERVALO

CONFIRA A PROGRAMAÇÃO

12TH SHARED
SERVICES
KNOWLEDGE
EXCHANGE

TEMA DO EVENTO:

***CSC em Foco: inteligência analítica,
desenvolvimento humano e impacto global***

17:00 às 17:50 | PALESTRA DE ENCERRAMENTO | Liderança que faz acontecer: Preparando pessoas para um mundo em constante mudança

João Turella, Executivo de CSC

Palco Hands-On

17:50 às 18:00 | ENCERRAMENTO

Equipe IEG

Palco Hands-On

Realização:

