

Conferência APCC Porto 2019

“Contact Centers Portugal: Fatores Determinantes para o Sucesso”

“Contact Centers Portugal: Fatores determinantes para o Sucesso” é o tema que vai estar em debate na quarta edição da Conferência do Porto da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC). A iniciativa vai ter lugar no próximo dia 24 de outubro, no Hotel Porto Palácio.

O tema da Conferência assume especial importância para os Contact Centers, uma vez que se trata de um Setor em franco crescimento e que emprega já cerca de 100 mil pessoas. A realização deste evento no Porto é também o reconhecimento da crescente relevância desta Indústria na Região Norte do País.

A Conferência da APCC, no Porto, vai possibilitar aos participantes assistir a intervenções de oradores qualificados, conhecer o significativo impacto dos Contact Centers para a economia nacional, nomeadamente através do desenvolvimento de Regiões do Interior e ainda conhecer as mais recentes novidades sobre tecnologia neste Setor de atividade.

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma associação empresarial constituída por 89 Empresas, que representam 12 setores da economia, com a missão de desenvolver sustentadamente o mercado de Contact Centers em Portugal.

Para mais informações: Rita Vieira - telm. 963463788



P R O G R A M A

08:30	REGISTO DE PARTICIPANTES WELCOME COFFEE	15:00	CONVERSATIONAL INSIGHTS POWERED BY AI Carlos Vasconcelos (Executive Vice President Global Marketing da Collab)
09:30	ABERTURA DA CONFERÊNCIA Rui Moreira - Presidente da Câmara Municipal do Porto (A confirmar)	15:20	UM CONTACT CENTER NA SAÚDE Sérgio Meiro (Board Member, AdvanceCare)
09:45	O DESAFIO DA INOVAÇÃO: UMA BREVE HISTÓRIA DO FUTURO Mário Caldeira (Innovation Lead da Deloitte, Professor Catedrático do ISEG)	15:50	A DEMOCRATIZAÇÃO DOS CHAT BOTS
10:25	REFLEXÕES Pedro Miranda (Diretor Geral da SIBS Processos)	16:10	DEVELOPMENT OF MULTILINGUAL CONTACT CENTERS IN PORTUGAL: KEY SUCCESS FACTORS Iñigo Arribalzaga (CEO Majorel Portugal, Espanha, Itália e América Latina)
10:45	COFFEE BREAK / NETWORKING	16:40	COFFEE BREAK / NETWORKING
11:30	PAINEL: EXEMPLOS DE SUCESSO POR TODO O PAÍS Carlos Figueiredo (Presidente da C. M. Seia) António Almeida Henriques (Presidente da C. M. Viseu) Vitor Pereira (Presidente da C. M. da Covilhã) Nuno Mocinha (Presidente da C. M. Elvas) Moderador: João Viana Ferreira (Partner Business Consulting da everis)	17:25	AUTOMAÇÃO DO ATENDIMENTO, EXPERIÊNCIA NO CLIENTE E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL Alessandro Damásio (Diretor Internacional de Negócios e Canais, Olos Tecnologia)
12:40	NOVO MODELO NA GESTÃO DE EMPRESAS: OS RH COMO FATOR CHAVE Alexandre Fonseca (CEO Altice Portugal)	17:45	ENCERRAMENTO Pedro Siza Vieira (a confirmar) Ministro Adjunto e da Economia
13:00	ALMOÇO / NETWORKING	18:30	COCKTAIL
		20:00	JANTAR