

## Conferência APCC Porto 2018

### **“Contact Centers: Crescimento e Inovação”**

“Contact Centers: Crescimento e Inovação” é o tema da 3ª edição da Conferência da APCC na cidade do Porto, que se vai realizar no próximo dia 24 de outubro, no Hotel Porto Palácio.

O tema da Conferência assume particular importância para os Contact Centers, na atual conjuntura de grande expansão, qualitativa e quantitativa do Setor, em Portugal, com visíveis impactos na Economia, designadamente através do nearshoring. Este acentuado crescimento é acompanhado pelo desempenho das Empresas de Tecnologia Nacionais, que asseguram um ambiente de permanente inovação, internacionalmente reconhecido, como sublinha o Secretário-Geral da Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), Jorge Pires.

A APCC considera que a realização deste evento no Porto é o reconhecimento da crescente relevância desta indústria na região norte do país, o que justifica a alteração do formato da Conferência relativamente às edições anteriores, passando esta a ter a duração de um dia e encerrando com um jantar.

Mais uma vez, a Conferência APCC Porto vai permitir aos participantes assistir a intervenções de oradores qualificados, que abordarão a importância dos Contact Centers para a Economia Nacional e conhecer as mais recentes novidades sobre tecnologia nesta área.

A Associação Portuguesa de Contact Centers é uma associação empresarial constituída por 74 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



## Programa

**08:30** REGISTO DE PARTICIPANTES

WELCOME COFFEE  
HALL NO PISO 0

**09:30** ABERTURA DA CONFERÊNCIA

Ricardo Valente (Câmara Municipal do Porto - Vereador de Economia, Turismo, Comércio e Gestão de Fundos Comunitários)  
SALA PORTO

**09:45** DIGITAL TRANSFORMATION - ARE YOU READY?

Tim Cole (The Futures Agency)  
SALA PORTO

**10:45** COFFEE BREAK / NETWORKING

HALL NO PISO 0

**11:30** O PACIENTE ONLINE: A SAÚDE NA ERA DO IOT

Márcia Machado (Diretora de Relações Institucionais da Altitude Software)  
Nuno Marques Ferreira (Gestão de Serviço SNS 24 - PT Empresas)  
SALA PORTO

**12:00** TRANSFORMAÇÃO DOS CONTACT CENTERS DA SONAE

Ricardo Fernandes (Diretor Serviço a Clientes SONAE MC)  
Cândido Ferreira (Senior Manager Contact Center Unit ManpowerGroup Solutions)  
SALA PORTO

**12:30** EMPOWERING OPERATION

José Moreira Maia (Diretor Customer Services Unilabs)  
SALA PORTO  
AI NAS OPERAÇÕES  
João Camarate Silva (Partner & CTO Go Contact)  
SALA PORTO

**13:00** ALMOÇO / NETWORKING  
RESTAURANTE MADRUGA

**15:00** (TEMA A INDICAR)  
(Orador a indicar)  
SALA PORTO

**15:20** GAMIFICATION  
António Veiga (Diretor Contact Center Vodafone)  
Carlos Vasconcelos (Executive VP Global Marketing Collab)  
Pedro Abreu (Manager Contact Center B2C Vodafone)  
SALA PORTO

**15:50** CONTACT CENTER: REAL PEOPLE, REAL JOBS  
Pedro Empis (Business Director Outsourcing Randstad)  
SALA PORTO

**16:10** WHY PORTUGAL? THE VIEW OF A FOREIGN INVESTOR  
Ahmed Aboulezz (Director EMEA Concentrix)  
SALA PORTO

**16:30** COFFEE BREAK / NETWORKING  
HALL NO PISO 0

**17:15** (TEMA A INDICAR)  
João Cardoso (CEO Teleperformance Portugal / Chief R&D and Digital Transformation Officer Teleperformance Group)  
SALA PORTO

**17:45** ENCERRAMENTO  
Paulo Ferreira (Secretário de Estado Adjunto e do Comércio)  
SALA PORTO

**18:30** COCKTAIL  
COCKTAIL LOUNGE

**20:00** JANTAR  
SALA PORTO