

8H30 – 9H00 **CRENCIAMENTO**



9H00 – 9H30 **PALESTRA: PROJETO DO CADASTRO POSITIVO**

O cadastro positivo é um banco de dados de proteção ao crédito com o histórico de créditos e pagamentos dos consumidores. O projeto define os direitos e responsabilidades dos agentes envolvidos na manipulação das informações dos consumidores cadastrados.

Palestrante *Francisco Valim, presidente da SERASA e presidente da EXPERIAN América Latina.*

Antes de ingressar na EXPERIAN, Valim ocupou várias posições executivas. Foi Presidente da NET Serviços. Antes disso ele foi Diretor de Finanças da Telemar e Vice-Presidente e Diretor Financeiro da RBS Participações S.A.. Ele também atuou como Diretor Executivo da NET Sul. É formado em Administração de Empresas pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e possui pós-graduação em Finanças pela Fundação Getúlio Vargas (FGV-SP) e em Planejamento Estratégico e de Organizações pela UFRGS. Também detém um MBA em Finanças e Administração de Companhias Multinacionais pela University of Southern Califórnia, em Los Angeles. É casado e tem 4 filhos.



9H30 – 10H00 **PALESTRA: PANORAMA DO MERCADO BRASILEIRO DE SOLUÇÕES DE CRM**

Palestrante *Bruno Rossi, diretor da Consultoria ASM Latin América*

Responsável pelo desenvolvimento de conceitos e entregas de projetos de consultoria em Marketing Estratégico. Antes de atuar na ASM Consulting, foi gerente de análise de mercado e consultoria para empresas multinacionais do setor de software e storage. Ele acumula experiência profissional em empresas como IDC Brasil e banco BBA Creditanstalt. Graduado em Administração de Empresas pela PUC-SP, com especialização em Tecnologia da Informação na FGV-SP e MBA na FEA-USP.

10H00 – 10H30 **CAFÉ DE RELACIONAMENTO**



10H30 – 11H00 **PALESTRA: BUSINESS CASE – BANCO REAL**

O case vai mostrar o desafio e a experiência de desenvolver um único painel para monitorar os resultados financeiros e operacionais da unidade de negócios de varejo do Banco Real. Esta experiência interage em áreas diferentes do varejo, como produto estratégico, vendas e finanças. O desafio era criar um produto final objetivo e sucinto. Este trabalho foi concluído com sucesso, permitindo uma discussão regular somente sobre o desenvolvimento de indicadores de desempenho chave. Ele é considerado um marco na cultura de uma organização com elevado desempenho.

Palestrante *Rosanne Polmon, responsável pela Diretoria de Inteligência de Negócios (CRM) do Banco Real.*

Formada em Administração de Empresas pela PUC - RJ e com pós-graduação em Estratégia de Marketing pela FGV/RJ. Possui especialização em Marketing Strategy pela Northwestern University Kellogg de Chicago/IL-USA e IEP-International Executive Programme pela Insead France/Singapore. Possui 18 anos de experiência no Mercado Financeiro (Citibank, Banco Real) em áreas Comerciais, Planejamento Estratégico e CRM.

Patrocínio Silver

ORACLE

Patrocínio Bronze



Apoio



Parceiro de Mídia



Promoção



Realização





11H00 – 11H30 PALESTRA: BUSINESS CASE – UOL

Palestrante *Myrian H Naime, diretora de Relacionamento com Clientes do Universo On Line – UOL*

Formada em Ciências Sociais, pela Universidade Estadual de Campinas - Unicamp, onde cursou também o mestrado em Sociologia. Em 2003 cursou MBA pela Fundação Dom Cabral - MG. Iniciou sua carreira na área de consumo no Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, posteriormente focou sua carreira em Serviços a Clientes, em operações de grande porte. Atualmente é Diretora de Relacionamento com Clientes do Universo On Line - UOL, respondendo pelo Contact Center e por estratégias de fidelização de clientes.

11H30 – 12H00 PALESTRA: CASE MANTECORP

Saiba como a Mantecorp criou uma visão única de cliente, integrando e qualificando os dados vindos de mais de dez fontes diferentes; como foi feita a segmentação e a implantação da ferramenta de automação que orienta o trabalho dos representantes, trazendo assim uma maximização na rentabilidade dos negócios e produtividades dos mesmos. Constituída em 2006 como organizações independente, após 17 anos de parceria com a Schering-Plough norte-americana, a Mantecorp é uma das protagonistas do setor farmacêutico nacional, incluída entre os maiores laboratórios do País.

Palestrantes • *Guilherme Colombo, gerente executivo de planejamento e inteligência de mercado da Mantecorp*

Formado em Administração de Empresas pela Universidade Anhembi Morumbi, com MBA em Gestão de Marketing pela FAAP. Trabalha desde 2007 na Mantecorp (após a cisão), sendo responsável por todo o planejamento estratégico das unidades de negócios da empresa, bem como monitoramento e acompanhamento de metas e estratégias do negócio, visando proporcionar uma visão de futuro para os negócios da empresa. Trabalhou de 2000 a 2006 na Schering-Plough, nas funções de analista de inteligência de mercado pleno, sênior, coordenador de inteligência de mercado e cadastro médico e gerente de planejamento e inteligência de mercado. Anteriormente, trabalhou na Pharmacia & UPJOHN, na função de analista de inteligência de mercado junior.



• *Dalvani Lima, gerente da GoDigital*

Especialista em Marketing de Precisão. Desenhou as soluções de Inteligência de Marketing de clientes como Submarino e Mantecorp e liderou projetos de Gestão Corporativa de Qualidade de Dados para OESP, Nextel e outros clientes. Possui 10 anos de experiência em CRM analítico, Data Mining, Business Intelligence e Data Quality. Na GoDigital, é responsável pela área de Desenho de Soluções, estabelecendo as proposições de valor para o negócio do cliente com base no portfólio de produtos da empresa.

12H00 – 14H00 ALMOÇO

14H00 – 14H30 PALESTRA: IMPLEMENTAÇÃO DE MARKETING DE RELACIONAMENTO E CRM



Palestrante *Roberto Madruga, diretor da ConQuist*

Fundador e sócio diretor da ConQuist Consultoria, Mestre em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas e Pós-graduado em Marketing pela PUC. Autor do livro Guia de Implementação de Marketing de Relacionamento e CRM (Editora Atlas), coordenador e co-autor do livro Administração de Marketing no Mundo Contemporâneo (Editora FGV) e autor do livro Gestão Moderna de Call Center e Telemarketing.

Patrocínio Silver

ORACLE

Patrocínio Bronze



Apoio



Parceiro de Mídia



Promoção



Realização





14H30 – 15H00 PALESTRA: CASE CRM ECOSPORT

Para fazer do lançamento do Novo Ford EcoSport um sucesso, um dos pilares foi a comunicação direta. A partir de criteriosa seleção, foram contatados em primeira mão proprietários, ex-proprietários e interessados na marca Ford, todos em momento de recompra de veículo. Para cada um dos públicos foi enviada uma mensagem diferente, personalizada, dentro do guarda-chuva criativo “sensações”: para trazer um pouco do espírito e da energia do carro, foi criada junto a um osmólogo uma fragrância exclusiva. Esta foi distribuída no Ponto de Venda, ações de guerrilha e enviada na Mala Direta. Assim, tivemos comprovado Retorno do Investimento superior a 200% e atingimos taxas de retorno de até 4% em alguns segmentos.

Palestrante *Fernando Teixeira, diretor da Wunderman no Grupo de Contas da Ford*
Formado em Publicidade e Propaganda pela PUC e com especializações na ESPM, Anhembi Morumbi e finalmente MBA pela FGV, Fernando Teixeira tem mais de 10 anos de experiência em Comunicação. Já passou por empresas como Editora Abril, Rapp Collins, Arremate.com e Getty Images e conquistou prêmios ABEMD, ABANET, iBest e Cannes. Atualmente exerce a função de Diretor de Grupo de Contas na Wunderman Brasil, onde lidera o time de Client Services para os clientes Ford, Land Rover, Troller, Microsoft e Syngenta.



15H00 – 15H30 PALESTRA: FÁBRICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Para rentabilizar uma carteira de clientes é preciso criar réguas de contato, especializadas e segmentadas, para gerar bons resultados. Cada nova abordagem leva em conta a resposta ou não à abordagem anterior, resultando em uma árvore de combinações bastante complexa. Para controle destas réguas, é preciso desenvolver gestão de um Banco de Dados de Marketing (DBM) e um sofisticado sistema de gerenciamento das campanhas são essenciais. Entenda como viabilizar a operacionalização e mensuração sistemática das réguas de relacionamento com seus clientes. Garanta uma maior rentabilidade e incentive a primeira utilização das contas novas e a reutilização das contas antigas. Os pilares para o sucesso das réguas de relacionamento: timing correto, qualidade dos dados cadastrais e informações de retorno precisas.

Palestrante *Christiano Ranoya, diretor de novos negócios da MarketData*
Possui MBA em Finanças e Marketing Internacional (Califórnia State University), pós-graduação em Marketing (Califórnia State University), bacharel em Economia (PUC-SP), professor assistente na Califórnia State University - USA e Professor de Planejamento de Marketing e DBM da ABEMD, experiência profissional no Brasil e no Exterior, em empresas como: Lacta, Votorantim Ceeluose e Papel, Biokinetics (EUA), Telefônica e MarketSystem, 6 anos de experiência internacional (EUA e Suíça), que incluiu estágios nas seguintes empresas: Keller Advertising, Progressive Asset Management e Pepsi Co/Taco Bell.



15H30 – 16H00 PALESTRA: ADEQUANDO SUA ESTRATÉGIA DE CRM PARA A NOVA REALIDADE DE CUSTOS DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Como inovar e adequar sua estratégia de CRM alinhando sua área de atendimento ao cliente de forma aderente ao novo perfil do consumidor, novas tendências de consumo e nova regulamentação.

Palestrante *Marcelo Amorim, presidente da NetCallCenter + Orbium*
Formado em administração de empresas pela PUC-SP com post-laurea em Tecnologia da Informação na Itália. Amorim é presidente da NetCallCenter+Orbium— empresa resultante da fusão de Orbium (1999) com a NetCallCenter (2000) em maio de 2007. Foi presidente Teletech Brasil, multinacional líder em outsourcing de Call Center e CRM de 1994 a 2000. De 1991-1994, Amorim foi diretor regional da Microsoft. Em sua carreira foi executivo de Unisys, Fortec e Banco Itaú. É conselheiro do ITSMF Brasil – organização responsável pelo desenvolvimento e divulgação do ITIL no Brasil.

16H00 – 16H30 CAFÉ DE RELACIONAMENTO

Patrocínio Silver

ORACLE

Patrocínio Bronze



Apoio



Parceiro de Mídia



Promoção



Realização



16H30 – 18H00

PAINEL: AS NOVAS EXIGÊNCIAS LEGAIS NO RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR

Painelistas

• *Dr. Cláudio Tartarini, assessor jurídico e institucional da ABT - Associação Brasileira de Telesserviços e sócio da Tartarini e Abreu Advogados.*

Formado em Direito pela Faculdade de Direito da USP. Atua na assessoria jurídica e institucional empresarial. Foi líder da Bancada Patronal do Grupo Tripartite na negociação do Anexo II da NR 17 (teletendimento/telemarketing).

• *Diógenes Donizete Silva, assistente técnico da diretoria de estudos e pesquisas do Procon-SP.*

Possui formação em Administração de Empresas, Contabilidade, Teologia e atualmente cursa Direito. Tem 47 anos e está há 11 anos na Fundação Procon-SP.

• *Paulo Vasconcelos, Vice-Presidente de Marketing de Relacionamento da Assesso e Vice-Presidente do Conselho de Administração da ABEMD – Associação Brasileira de Marketing Direto*

Ganhador do prêmio Hall of Fame desta associação em 2002. Formado em Engenharia de Produção pelo ITA – Instituto Tecnológico de Aeronáutica (São José dos Campos – SP), com vários cursos de especialização na área de marketing. Tem mais de 15 anos de experiência na área de CRM - Relacionamento com Clientes e de Marketing Direto em geral (mala direta, telemarketing, e-mail marketing, programas / campanhas de retenção e de captação de clientes), tendo atuado em empresas de ponta nestas áreas, ressaltando-se aqui sua atuação como Diretor-Superintendente da DataListas S.A, empresa de database marketing e CRM do Grupo Abril, desde sua fundação em 1996 até 2002, e seus demais períodos de trabalho dentro do próprio Grupo Abril, onde coordenou e esteve diretamente envolvido em diversos projetos ligados ao relacionamento com clientes. Participou dos trabalhos de concepção do DataCare e dos vários outros softwares de tratamento e gerenciamento de cadastros da Assesso, trazendo para estes projetos a visão comercial e as necessidades dos usuários de marketing direto e do database marketing, de modo a garantir a utilização plena deste software nas ações mercadológicas.



Este programa está sujeito a alterações de horários e nomes. A Converge Comunicações faz todos os esforços para realizar o evento dentro da grade original, mas eventuais atrasos e cancelamentos podem acontecer. A inscrição dá direito a almoço no local do evento, conforme orientação da equipe de apoio no local. Informe-se sobre condições de estacionamento. As palestras estarão disponíveis aos espectadores do seminário apenas quando autorizadas por seus autores. Mais informações pelo site www.convergecom.com.br/eventos.

Patrocínio Silver

ORACLE

Patrocínio Bronze



Apoio



Parceiro de Mídia



Promoção



Realização

