

EXPERIENCE HDI 2024

**GRADE DE PROGRAMAÇÃO
EXPERIÊNCIA PRESENCIAL**

EXPERIÊNCIA PRESENCIAL



GRADE DE PROGRAMAÇÃO

HORÁRIO	LOCAL	Plenária Sala Orquídea
15h30 em diante	Club Med Lake Paradise (Recepção Orquídea)	Check-in para hóspedes
17h30 às 18h45	Club Med Lake Paradise (Sala Orquídea)	Abertura oficial da expo / atrações especiais / fotos com estrelas do cinema / recepção especial HDI / Cocktail
18h45 às 19h15	Híbrido (Virtual Sala 1 ou Presencial Sala Orquidea)	Abertura oficial da plenária: orientações essenciais sobre o HDI Experience 2024
19h15 às - 20h30	Híbrido (Virtual Sala 1 ou Presencial Sala Orquidea)	Noite do Óscar HDI: <u>sessão de gala</u> com a premiação melhores do ano em 2024
20h30 às 22h00	Club Med Lake Paradise (Restaurante Lakeshore)	Jantar e Networking: restaurante Club Med Lake Paradise
22h00 às 00h00	Club Med Lake Paradise (Lake Bar)	Networking, drinks e show musical no Lake Bar do Club Med

HORÁRIO	LOCAL	TELA 1	TELA 2	TELA 3	TELA 4	PODCAST	OFICINA
07h00 às 08h30	Club Med Lake Paradise (Restaurante Gourmet)	Café da Manhã no Restaurante Club Med					
08h30 às 08h50	Club Med Lake Paradise (Sala Orquídea)	<u>Sessão de Abertura: orientações importantes e boas vindas aos congressistas</u>					
8h50 às 9h20	Palestra 1: Sala Orquídea	Raquel Nadalim (HDI Brasil) :: Employee Experience – Cuidando de quem gera valor para o cliente	Sthéfani Silva (ManageEngine) :: Assuma o controle da sua TI: Uma abordagem em camadas para a transformação digital	Thiago Oliveira (Mercado Livre) :: O Impacto da AI na Liderança Tech - A nova Fronteira	Cristiane Tillman (AMBEV) :: Stellar GPT: Potencializando o Atendimento com KCS e Inteligência Artificial na Ambev	Listando e comentando as melhores IAs para a sua operação de suporte :: Ulysses Espuny (SAFRA), Lucas Ornelas (RNP), Giuliano Machado (SENIOR) e Sérgio Silva (Nimble)	Jose Bittencourt (VOLVO) :: O “X” da questão: Implementação de CX com práticas adotadas na vida real.
9h20 às 9h50	Palestra 2: Sala Orquídea	Maria Goreti Macena (HDI Brasil) :: Indicadores de Sucesso para medir a adoção de IA do seu Centro de Suporte	Luan Oliveira (Businessmap) :: Da Estratégia à Execução: O Impacto de Ferramentas e Cultura nos Resultados Corporativos	Willian Lavieri (SANTANDER) :: Jornada da Observabilidade	Rafael Fialho (Desk Manager) :: Eficiência operacional através da Inteligência Artificial		
9h50 às 10h40	Coffee-break - Expo Hall na Sala Orquídea	Coffee-break e Visitação da EXPO					

HORÁRIO	LOCAL	TELA 1	TELA 2	TELA 3	TELA 4	PODCAST	OFICINA
9h50 às 10h40	Coffee-break - Expo Hall na Sala Orquídea	Coffee-break e Visitação da EXPO					
10h40 às 11h10	Palestra 3: Sala Orquídea	Rodrigo Araújo (Rede Globo) :: O BBB da Experiência do Colaborador: o reality da transformação da Experiência do Colaborador na Globo	Carla Gall (TOPdesk) e Hugo Gomides (Braveo) :: De TI operacional a estratégica: os resultados expressivos da Braveo com o ESM da TOPdesk	Ricardo Prates (COMGÁS) :: Digital Customer Care: Como a Tecnologia pode impulsionar a experiência do cliente.	Thalita Fabro (DASA) :: Desmistificando a gestão financeira em Tecnologia	Governança de Dados: por onde começar? :: Maria Goreti (HDI Brasil), Claudia Marquesani (Copa Energia), (José Bittencourt (VOLVO) e Nieto (Nommad)	Peter Vicentainer (BTG Pactual) e Ulysses Espuny (Banco Safra) :: IA para Serviços de TI e produtividade das pessoas: a batalha dos prompts
11h10 às 11h40	Palestra 4 - Sala Orquídea	Juliana Aboud (Zurich Seguros) :: Impactos do Ambiente Digital na Experiência do Cliente	Leila Domiciano / Vinicius Araújo (EMBRAER) :: Contratação e gestão assertiva de fornecedores de TI	Michele Ferreira (TIM) :: A Importância de Usar Fontes Não Técnicas para Melhoria Contínua em Ambientes de Tecnologia	Valerio Mateus (Lenovo) :: O Que Esperar da IA nas Operações de Suporte com Lenovo		
11h40 às 12h10	Palestra 5 - Sala Orquídea	Marcelo Rigueti / Michele Alves (PETROBRAS) :: Como transformar a experiência do usuário adotando XLAs – Da estratégia a execução com resultados excepcionais!	Paulo Alonso (Delfia) :: TI estratégica: Olhar para resultados de negócio é o novo suporte da TI	Renato Cicarelli (SERASA) :: A pauta é o Cliente - humanização na era da automação	Luiz Ribeiro (Ivanti / 4 Deal) :: Conectando o Invisível: Visibilidade e Hiper Automação na Gestão de Serviços com Ivanti Neurons	Vencedores da Premiação HDI 2024: Qual a fórmula do sucesso? :: Leonardo Bottino (curador do Troféu HDI 2024), e demais debatedores á definir na Noite do Óscar	Fabio Bertolini (Combine Mais) e Fernando Baldin (Automation Edge) :: Estratégia de Tecnologia com IA. Do Suporte para Marketing e Vendas

HORÁRIO	LOCAL	TELA 1	TELA 2	TELA 3	TELA 4	PODCAST	OFICINA
12h10 às 12h25	Híbrido (Virtual Sala 1 ou Presencial Sala Orquidea)	Lançamento dos Livros da Jornada Colaborativa em Parceria com o HDI					
12h25 às 13h45	Híbrido (Virtual Sala 1 ou Presencial Sala Orquidea)	Keynote Speaker - Marcos Piangers Protagonismo e Felicidade: a mudança que você faz no mundo					
13h45 às 15h00	Club Med Lake Paradise (Restaurante Gourmet)	Almoço e Networking: restaurante Club Med Lake Paradise					
15h30 às 18h00	Club Med Lake Paradise (Recepção dos jogos - Gramado em frente a Capela do Club Med)	Olímpiadas HDI Experience 2024 (Jogos & Networking) Futebol de Campo, Tênis de Quadra, Beach Tennis, Vôlei de Areia, Tênis de Mesa, Fifa no Playstation (telão Orquídea) e Sessão de Mindfulness (meditação).					
20h00 às 21h30	Club Med Lake Paradise (Restaurante Lakeshore)	Jantar e Networking: restaurante Club Med Lake Paradise					
21h30 às 00h30	Club Med Lake Paradise (Lake Bar)	Festa HDI EXPERIENCE 2024: música e celebração					

HORÁRIO	LOCAL	TELA 1	TELA 2	TELA 3	TELA 4	PODCAST	OFICINA
07h30 às 08h45	Club Med Lake Paradise (Restaurante Gourmet)	Café da Manhã no Restaurante Gourmet no Club Med					
8h45 às 9h00	Presencial (Sala Orquidea)	<u>Sessão de Abertura</u> : orientações importantes e boas vindas aos congressistas					
09h00 às 9h30	Palestra 1 - Presencial (Sala Orquidea)	Etianne Torres (Grupo Leveros) :: Capacidade de IA aplicada em Processos de Operações de TI	Maria Fernanda (HDI Brasil) :: KCS: sabe de nada, inocente!	Pierre Simon (Leroy Merlin) :: Case Leroy Merlin: Como alavancar a estratégia Shift-left no suporte de TI	Gustavo Freitas (ISL Online) :: Os desafios do ITSM com Ferramentas de Suporte Remoto	Como o choque geracional poderá afetar a sua área de TI :: Vladimir Nunan (Eduvem), Ana Tomazelli (Ipefem), Iza Herklotz (NAVA) e Mauricio Machado (The Cloud People / ServiceNow)	Decio Eduardo (Petrobras) :: Montando a sua Gestão de Ativos nos dias de hoje
9h30 às 10h00	Palestra 2 - Presencial (Sala Orquidea)	Rodrigo Muchinelli (VALE) :: Nossa jornada em busca da experiência	Fabio Camara (Engemon IT) :: Tradições humanas iluminadas pela tecnologia moderna	Carlos Machado (ITAÚ) :: Importância do uso e análise de dados	Halexandro Sales (Verdanatech) :: Transformando Investimentos em Resultados Reais: Como Agregar Valor Além do Contrato		
10h00 às 10h30	Palestra 3- Presencial (Sala Orquidea)	Adriana Treulieb (Banco do Brasil) :: IA Generativa e KCS - IA generativa para alavancar o valor a Central de Serviço com KCS do Banco do Brasil	Ana Tomazelli (IPEFEM) :: Vamos sobreviver às novas gerações?	Tiago Krommendijk (LEF) :: Sapore: Low-Code como nova estratégia de aumentar a produtividade	João Paulo Nieto (Nommad) :: Service Desk Generativo: A revolução da IA no atendimento	As diferenças entre Observabilidade e Monitoramento :: Breno Lima (Delfia), Andreia Aranha (CIELO), Francisco Medina (Use Rede), Willian Lavieri (e Janilton Luz (M.Dias Branco)	Charles Schweitzer (Tanto) :: Design Thinking: Como Mapear e Resolver Problemas Reais
10h30 às 11h00	Palestra 4- Presencial (Sala Orquidea)	Fabio Alejandro (Positivo) :: Tecnologia para impulsionar a transformação digital nas grandes empresas	Leonel Assis (Kyndryl) :: Do Teste à Realidade: Implementando GenAI para uma organização global	Carlos Augusto Silva (REALS) :: Como o suporte a software pode alavancar o negócio através do Reclame Aqui!	Rita Passos (CARE) :: Desvendando a Mente Digital: Como os Gestores de TI Podem Apoiar a Saúde Mental da Geração Z		

HORÁRIO	LOCAL	TELA 1	TELA 2	TELA 3	TELA 4	PODCAST	OFICINA
11h às 11h40	Club Med Lake Paradise - Presencial (Sala Orquidea)	Coffee-break e Visitação da EXPO					
11h40 às 12h20	Palestra 5- Presencial (Sala Orquidea)	Josivan Sabino (Médicos Sem Fronteiras) :: Case de Sucesso: Projeto ESM de ponta a ponta na MSF	Alisson Ferini (Natural One) :: O perfil do CIO e do CTO moderno	Fabio Gonçalves (COPEL) :: Como Escolher o Fornecedor Ideal e Migrar com Sucesso: Guia para o Outsourcing Eficiente	Thibor Szoke (B3) :: IA no processo de inclusão social	Papo executivo: O que os negócios esperam da TI nos dias de hoje? :: Antonio Muniz (Jornada Colaborativa), Felipe Coelho (HDI Brasil), Vanessa Karen (HDI Seguros) e Thiago de Marco (HDI Brasil)	Rodrigo Rico (Mobiis) :: A taxa de aderência a pesquisa de satisfação
12h20 às 13h10	Presencial (Sala Orquidea)	Henri Gotardi (SHIFT) :: Jornada de CX: Cada touchpoint importa	Yanis Stoyannis (ERICSSON) :: Governança de Riscos Tecnológicos na Era da Insegurança Digital	Celia Poliakovas (ELETROBRÁS) :: Suporte técnico também enfrenta engenharia social	Rainério Leite (TCU) :: Uso de IA generativa no Tribunal de Contas da União		
13h10 às 13h20	Presencial (Sala Orquidea)	Agradecimentos, sorteios e encerramento					
13h20 às 14h40	Club Med Lake Paradise (Restaurante Gourmet)	Almoço de encerramento					
14h40 às 17h00	Club Med Lake Paradise	Tarde livre para networking ou atividades do resort (all inclusive até as 17h)					

The logo for 'EXPERIENCE HDI 2024' is centered on a dark blue background with a repeating geometric pattern of triangles. The word 'EXPERIENCE' is in white, outlined, uppercase letters. The 'X' is stylized with orange and teal lines. Below it, 'HDI' is in white, outlined, uppercase letters, followed by '2024' in solid teal and orange. A teal and orange horizontal bar is at the bottom of the dark blue section.

EXPERIENCE
HDI 2024

The text 'MUITO OBRIGADO!!!' is centered on a white background with a repeating geometric pattern of triangles. The text is in a bold, orange, sans-serif font. A teal and orange horizontal bar is at the bottom of the white section.

MUITO OBRIGADO!!!