

# EXPERIENCE HDI 2024

**GRADE DE PROGRAMAÇÃO  
EXPERIÊNCIA VIRTUAL**

# EXPERIÊNCIA VIRTUAL



GRADE DE PROGRAMAÇÃO

HORÁRIO	LOCAL	SALA 1	SALA 2	SALA 3
		Sala 1: Gestão de TI / Keynotes	Sala 2: IA / Tecnologia	Sala 3: Experiência / People
07h30 às 09h30	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		
09h35 às 10h15	Plataforma Virtual (Sala 1)	Sessão de Abertura: boas vindas, agradecimentos e orientações relevantes da sua experiência virtual.		
10h15 às 10h45	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	<b>Yanis Stoyannis (ERICSSON)</b> :: Governança de Riscos Tecnológicos na Era da Insegurança Digital	<b>Claudia Marquesani (Copa Energia)</b> :: Liderança e Gestão de Carreira na Era da IA	<b>Willian Lavieri (SANTANDER)</b> :: Jornada da Observabilidade
10h50 às 11h20	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	<b>Priscila Orsolon (SmartFit)</b> :: ITIL 4: Gerenciamento de Mudanças - Descomplicando o processo	<b>Etianne Torres (Grupo Leveros)</b> :: Artificial Intelligence Business Value Model na Construção da Capacidade Operacional de TI	<b>Raquel Nadalim (HDI Brasil)</b> :: Employee Experience – Cuidando de quem gera valor para o cliente
11h20 às 12h	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		
12h05 às 12h35	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	<b>Pierre Simon (Leroy Merlin)</b> :: Case Leroy Merlin: Como alavancar a estratégia Shift-left no suporte de TI	<b>Sergio da Costa e Silva (NIMBLE)</b> :: Revolucionando o ITSM com IA: A Nova Fronteira da Eficiência Operacional	<b>Rodrigo Araújo (Rede Globo)</b> :: O BBB da Experiência do Colaborador: o reality da transformação da Experiência do Colaborador na Globo
12h40 às 13h10	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	<b>Sheila Marinho (MARS)</b> :: Customer Success e Service Desk: Qual a relação entre Customer Success e Qualidade Contínua do Service Desk?	<b>Pétala Tuy (ATOS)</b> :: Soluções de Inteligência Artificial	<b>Rodrigo Muchinelli (VALE)</b> :: Nossa jornada em busca da experiência

HORÁRIO	LOCAL	SALA 1	SALA 2	SALA 3
		Sala 1: Gestão de TI / Keynotes	Sala 2: IA / Tecnologia	Sala 3: Experiência / People
13h10 às 14h30	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Pausa para almoço / Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		
14h40 às 15h10	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	<b>Bruno Sancar / Matheus Emboava (Desk Manager)</b> :: Como ESM integra o presente ao futuro com soluções que moldam o amanhã?	<b>Maria Goreti Macena (HDI Brasil)</b> :: Indicadores de Sucesso para medir a adoção de IA do seu Centro de Suporte	<b>Henri Gotardi (SHIFT)</b> :: Jornada de CX: Cada touchpoint importa
15h15 às 15h45	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	<b>Fabiano Moreira (Lojas REDE)</b> :: Como combinar ITSM e DevOps para Melhorar a Experiência do cliente	<b>Guilherme Moraes / Vinicius Magalhães (TOPDesk)</b> :: 3 Habilidades do Profissional de TI a prova de IA	<b>Juliana Aboud (Zurich Seguros)</b> :: Impactos do Ambiente Digital na Experiência do Cliente
15h50 às 16h20	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	<b>Rubens Silva (SONDA)</b> :: Digitalização da Jornada de Suporte	<b>Walter Kler (NAVA)</b> :: Shadow AI: O que é? Quais os riscos associados?	<b>Francisco JR (RNP)</b> :: Seja o líder que sua equipe merece
16h25 às 16h55	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	<b>Cristiane Tillman (AMBEV)</b> :: Stellar GPT: Potencializando o Atendimento com KCS e Inteligência Artificial na Ambev	<b>Tatiane Oliveira (IK)</b> :: Descubra como a IA está revolucionando o Gerenciamento de Serviços	<b>Vladimir Nunan (EDUVEM)</b> :: A ciência da performance: Saúde, Mente e Conhecimento para Excelência Profissional
17h às 18h30	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		
18h45 às 19h15	Híbrido (Virtual Sala 1 e Presencial Sala Orquidea)	<b>Abertura oficial da plenária: abertura do HDI presencial e agradecimentos</b>		
19h15 às 20h30	Híbrido (Virtual Sala 1 e Presencial Sala Orquidea)	<b>Noite do Óscar HDI: <u>sessão de gala</u> com a premiação melhores do ano em 2024</b>		

HORÁRIO	LOCAL	SALA 1	SALA 2	SALA 3
		Sala 1: Gestão de TI / Keynotes	Sala 2: IA / Tecnologia	Sala 3: Experiência / People
7h30 às 09h30	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		
9h40 às 10h10	Plataforma Virtual (Sala 01)	Sessão de Abertura: boas vindas, agradecimentos e orientações relevantes do evento		
10h15 às 10h45	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Carlos Machado (ITAÚ) :: Importância do uso e análise de dados	Ulysses Espuny (SAFRA) :: Aplicando IA no Service Desk na prática	Ana Tomazelli (IPEFEM) :: Vamos sobreviver às novas gerações?
10h50 às 11h20	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Maria Fernanda (HDI Brasil) :: KCS: sabe de nada, inocente!	Adalto Nicola / Italo Freitas (BMC) :: BMC HelixGPT: Um Especialista em (Seus) Sistemas	Giuliano Machado (Senior) :: Inovação nos Centro de Suporte: Um caminho transformador para a Excelência no Atendimento
11h20 às 12h	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		
12h10 às 12h25	Híbrido (Virtual Sala 1 ou Presencial Sala Orquidea)	Sessão pré-keynote com Antônio Muniz :: Lançamento dos Livros - Jornada Colaborativa		
12h25 às 13h45	Híbrido (Virtual Sala 1 ou Presencial Sala Orquidea)	Keynote Speaker: Protagonismo e Felicidade: a mudança que você faz no mundo (Marcos Piangers)		

HORÁRIO	LOCAL	SALA 1	SALA 2	SALA 3
		Sala 1: Gestão de TI / Keynotes	Sala 2: IA / Tecnologia	Sala 3: Experiência / People
13h45 às 15h00	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Pausa para almoço / Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		
15h05 às 15h35	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	<b>Josivan Sabino (Médicos Sem Fronteiras) ::</b> Case de Sucesso: Projeto ESM de ponta a ponta na MSF	<b>Fabiano Passos (Domvs IT) ::</b> Redes Adversariais Generativas (GANs) e Inteligência Artificial para Executivos	<b>Marcelo Rigueti / Michele Alves (PETROBRAS) ::</b> Como transformar a experiência do usuário adotando XLAs – Da estratégia a execução com resultados excepcionais!
15h40 às 16h10	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	<b>Paulo Silva (IVANTI) ::</b> Maximizando a Eficiência Operacional: Integração de Ivanti Neurons com Ivanti ITSM pra uma Gestão Proativa de TI.	<b>Adriana Treulieb (Banco do Brasil) ::</b> IA Generativa e KCS - IA generativa para alavancar o valor a Central de Serviço com KCS do Banco do Brasil	<b>Bruno Stuchi (COAKTION) ::</b> Como a tecnologia tem transformado a experiência do cliente?
16h15 às 16h45	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	<b>Vangelles Lemos (Verdanatech) ::</b> Foco no Valor para Transformar Organizações	<b>Luana Paiva (LANLINK) ::</b> Como o Assistente Virtual empodera o usuário na busca pelo suporte de TI?	<b>Andreia Aranha (CIELO) ::</b> As diferenças entre Observabilidade e Monitoramento
16h45 às 17h15	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Pausa para um café e Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		
17h20 às 17h50	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	<b>Fernando Lopes (HALO) ::</b> HALO ITSM	<b>Marcio Gomes (SIMPRESS) ::</b> Do Atendimento à Prática - A Revolução da IA na Experiência do Cliente	<b>Vivane Carvalho (Portobello) ::</b> Liderança exponencial: Co-autores do futuro
17h55 às 18h25	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	<b>Tiago Kromendick (LEF) ::</b> ESM para todos	<b>Sessão HDI FLIX</b>	<b>Felipe Coelho (HDI Brasil) ::</b> Experiência em TI = Produtividade do usuário
18h25 às 18h45	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Agradecimentos, sorteios de prêmios dos expositores e encerramento		

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 top 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 bottom section.

**MUITO OBRIGADO!!!**