



RESUMO DO EVENTO

MARKETING DIGITAL E CRM

28 SETEMBRO 2011

CENTRO CULTURAL DE BELÉM

PATROCINADORES

DIAMOND



PARTICIPAÇÃO ESPECIAL



Instituto Superior de Economia e Gestão
UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

PLATINUM



GOLD



EXCLUSIVE DRIVE IT SPONSOR



Wir leben Autos.

SILVER



PARCEIRO TECNOLÓGICO



MEDIA PARTNER



COMMUNICATION PARTNER



APOIO



AGENDA

09:30 | Boas-Vindas

09:40 | Apresentação do Estudo IDC – ISEG "Marketing Digital em Portugal, Situação Actual e Tendências

Gabriel Coimbra, Research & Consulting Director, IDC

10:10 | CRM in the 21st Century: It's all about the Experience

Anthony Leaper, Senior Vice President and General Manager, LoB Customer Solutions, SAP

10:40 | Marketing Digital: "Um Cavalo Mais Veloz" NÃO é Suficiente Para Vencer

Maria Spínola, B2B Content Marketing Mapping & Copywriting

11:10 | Coffee Break

11:50 | CRM: What's Coming Next and Why You Need to Know About It

James Penfold, Senior Director of CRM Product Management and Product Development for Europe, Middle East and Africa, Oracle

12:20 | Social CRM - The new approach of social relationship

Jorge Carrola Rodrigues, Marketing Lead – Microsoft Dynamics

André Mestre, Dynamics CRM Specialist, Microsoft

12:50 | Como implementar uma Estratégia de Customer Experience Management Step-by-Step

Rui Santos, Partner da InPar e Presidente de Direcção da AproCS – Associação de Profissionais de Customer Service

13:15 | Almoço

14:30 | Swarm Marketing – Desafios e Oportunidades

Bruno Ascenso, Manager responsável pelo sector de Telecomunicações, everis

14:50 | Apresentação de Estudo de Caso da Your Exit, Centro de Formação – convidado pela Arquiconsult

A Flexibilização da Actividade Comercial através do CRM

Pedro Mota, Director Geral da EFEP - Empresa de Formação Ensino e Projectos e da Your Exit - Centro de Formação

15:10 | Apresentação de Estudo de Caso da GS1 Portugal CODIPOR – convidado pela BOND

O CRM como alavanca na transformação da GS1 Portugal CODIPOR

João Castro Guimarães, Director Executivo, GS1 Portugal CODIPOR

15:30 | Apresentação de Estudo de Caso da ANACOM – convidado pela Português Claro

Comunicações electrónicas e serviços postais: mais clareza no apoio ao consumidor

Maria Côrte-Real, Chefe da Divisão de Apoio aos Consumidores e Atendimento ao Público, ANACOM

15:50 | Apresentação de Estudo de Caso da TVCabo / Grupo Visabeira – convidado pela SAP

CRM na TVCABO

Catarina Prada, Administradora da Visabeira Serviços Partilhados, com o pelouro dos Sistemas de Informação

António Borges, Chefe do Projecto, Grupo Visabeira

AGENDA (cont.)

16:10 | Coffee Break

16:30 | **Apresentação de Estudo de Caso do Grupo Zwela – convidado pela DRI**

Álvaro Torre, Presidente do Grupo Zwela

16:50 | **Apresentação de Estudo de Caso do Banco Espírito Santo - Siebel CRM - convidado pela Oracle**
O desafio de implementar um novo Sistema de CRM

João Mello Franco, Director de Marketing Particulares, Banco Espírito Santo

17:10 | **Social Networks: o Marketing Beyond The Line**

Edson Athayde, Publicitário

17:40 | **Sorteio de um Pack Odisseias Bespecial**

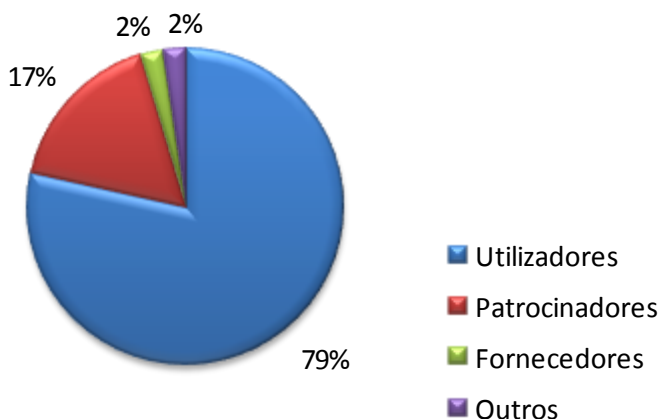
17:45 | Encerramento

PERFIL DA AUDIÊNCIA

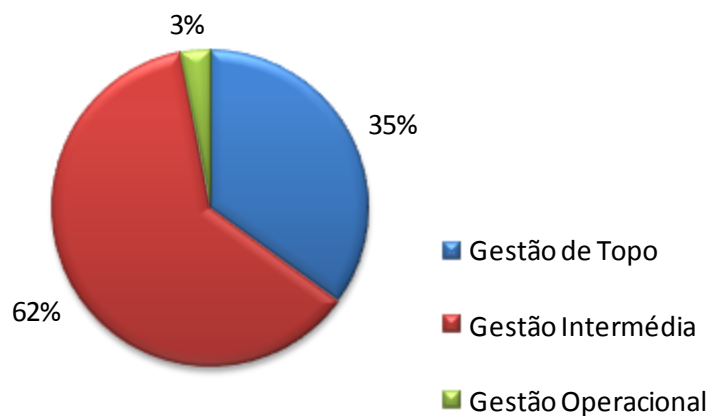
O evento da IDC "MARKETING DIGITAL E CRM" decorreu no dia 28 de Setembro em Lisboa, e registou 515 inscrições e 302 presenças. Do número total de presentes, estiveram 237 contactos decisores, influenciadores e/ou utilizadores de TIC.

A seguir é apresentado o perfil dos participantes, numa segmentação por tipo de organização, nível hierárquico e departamento.

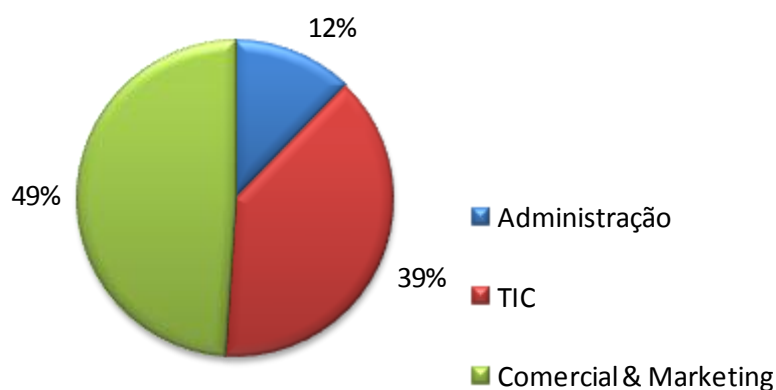
Tipo de Organização



Nível Hierárquico



Departamento

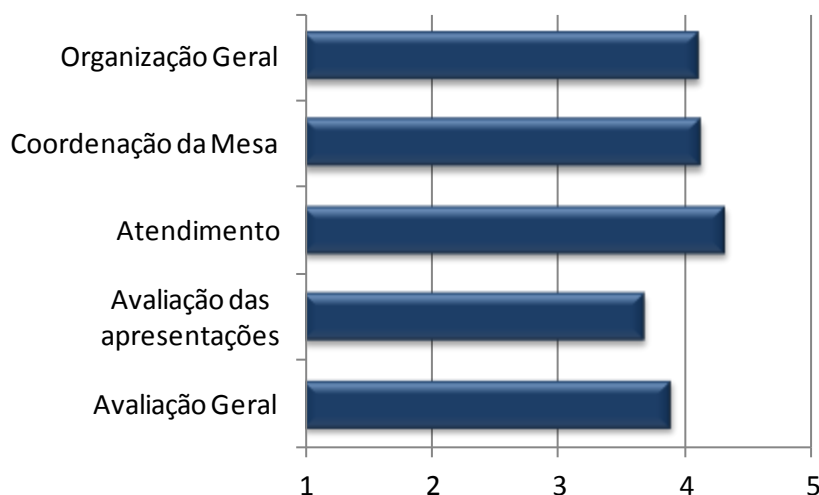


AVALIAÇÃO

Com o objectivo de analisar a organização do evento foi entregue a todos os participantes uma ficha de avaliação com um questionário respondido por 135 participantes (excluindo a equipa da IDC).

ASPECTOS GERAIS

Foram avaliados os seguintes aspectos gerais: Avaliação Geral, Avaliação das Apresentações, Atendimento, Coordenação da Mesa e Organização Geral, numa escala de 1 a 5, onde 1 é Muito Mau e 5 é Muito Bom.



DIVULGAÇÃO DO EVENTO NA IMPRENSA

Este evento foi promovido nos seguintes meios:

- Anúncio no jornal Vida Económica
- Banner nos portais Dinheiro Digital, NextBolsa e SociedadeDigital

ALGUNS TESTEMUNHOS

“Evento útil e relevante, no contexto de negócios actual.”

Alexandra Bonito, Responsável da Divisão de Modernização e Projectos, Câmara Municipal de Lisboa

“Evento sempre interessante para acompanhar a evolução do CRM e dos novos conceitos associados (Marketing Digital).”

José Eiras Antunes, Director – Gabinete de Organização e Suporte à Estratégia, SOGRUPO

“Num tempo de mudança acelerada e grandes dificuldades, este evento revela-se muito útil e oportuno.”

Helena Correia, Departamento de Marketing e Comunicação, Instituto de Soldadura e Qualidade

“Mais um evento da IDC, mais um momento agradável, inovador, de partilha de informação, experiências e culturas empresariais, com o foco no CRM. Excelente evento.”

Cláudia Roçadas, Técnica – Direcção de Estudos e CRM, Banco Santander Totta