

PROGRAMME OFFICIEL
DE CONVERGENCES EXPO' 2009

Jeudi 1^{er} Octobre

12 h 00 : Accueil et remise des Packs Exposants.
14 h 00 : Mise en Place de l'Expo
20 h 00 : Dîner pour les Exposants (Restaurant Tunisien)

Vendredi 02 Octobre

9 h 00 : Ouverture de l'exposition

10 h 00 – 10 h 40 : ATELIER 1

Par Mr Nabil Ben Jannet **PDG du Pôle de compétitivité de Gafsa** – Mr Mohamed Nidhal BATTINI « **PDG OPTIMUM Group** » - Mr Antonio ALIBRANDI « **Directeur régional EVOLUTION OPTIMUM** » et Mr Fethi Madani « **le PDG de Phonecontrol** »

Sujet : « **Le métier de la gestion de la relation client à distance et le développement régional : les leviers de la réussite** »

10 h 40 – 11 h 20 : ATELIER 2

Par Mr Mohamed Nidhal BATTINI « **PDG OPTIMUM Group** » - Mr Antonio ALIBRANDI « **Directeur régional EVOLUTION OPTIMUM** » – Mr STELIO Verzera « **General Manager EJWD ITALIA** » - Mr Giovanni De DOMENICO « **General Manager Be On Holidays ITALIA** » - Mr Giordano ZAMPIGLIA « **Sales Manager EJWD ITALIA** » et Mr Fethi Madani « **le PDG de Phonecontrol** »

Sujet : « **Les opérations de Webmarketing et de Cross Media dans des contacts center tunisiens** »

12 h 00 : Inauguration Officielle du Salon

13 h 00 : Déjeuner des exposants

16 h 00 – 18 h 00 : CONFERENCE PLENIERE I (salle Amphie César) :
Externalisation de la Relation Client : pourquoi choisir la Tunisie ?

Chairman : Samir Sidhom : Directeur Promotion des TIC (**Ministère des Technologies de la Communication**)

Intervenants :

- Ridha Ben Abdesslem Président Carec / UTICA
- Cartherine POMARES DG Transcom Tunisie
- MassimilianoCORRADETI DG Enjoy Gailing
- Sami MOALLA DG Nida Outsource
- M. Ali KASSAB - CEO VOCALCOM NA & LB
- Frank CHARTIER DG Proxitel Tunisie

19 h 30 Clôture de l'Exposition

20 h 30 : Dîner exposants offert par Tunisia IT et Palmarès 2009 de la PME

Samedi 3 Octobre

9 h 00 : Ouverture de l'exposition

10 h 00 – 11 h 45: TABLE RONDE (Salle Amphie César)

Speakers: Mlle Stephanie BARTHELON / M. Christian BEJJANI / M. SOFIANE BENOUKACI / M. Mohamed KASSAB

SUJET : VOCALCOM NA & LB : Vision & Enjeux de la nouvelles stratégie de développement régional / témoignage Partenaire Liban E2M Contact Center.

11 h 50 – 12 h 20: ATELIER 1 : Par Mlle Imen Ben HASSINE CONSULTANTE VOCALCOM

SUJET : Gérer les coûts et les profits dans un centre de contacts

12 h 25 – 13 h 00: ATELIER 2: par Hatem FEKIH

SUJET : HERMES V.4, qu'est ce qui a changé ? Quelles valeurs ajoutées pour nos clients ?

13 h 00 Déjeuner

15 h 00 – 17 h 00 : CONFERENCE PLENIERE II (Salle Amphie César)

- Voip, Toip, Coip ou comment maîtriser les performances de votre Canal Vocal ?

Chairman : Kamel Saâdaoui : PDG de l'Agence Tunisienne d'Internet

Intervenants

- Tunisie Telecom : Amel Ouarteni Directrice Vente Grands Comptes
- Fethi MADANI PDG Phone Control
- M. Helmi BOUSSAID Directeur Des Opérations Vocalcom
- Nixxis : DG Marc Temmerman,
- Mikaël TAILLEPIED, Sales Director Southern Europe Net Motion Wireless
- M. Helmi BOUSSAID Directeur Des Opérations

**17 h 15 – 17 h 45 : ATELIER 3 : Speaker : M. HELMI BOUSSAID & M. HELIOS GOMEZ
(Directeur Technique d'activité - Teleperformance) & Mme Houbeb (Tunisie Electronique)**

SUJET : Nouvelles Architectures pour les Centres de Contacts (démonstration) :

- Virtualité
- Réseaux

19 h 30 : Clôture de l'Exposition

20 h 30 : Dîner Gala Officiel & Remise des Trophées annuels de la Relation Client

Dimanche 4 Octobre

10 h 00 : Ouverture de l'Exposition

12 h 00 : Remise du fichier visiteurs aux exposants et aux congressistes.

13 h 00 : Déjeuner