

02
JUNIO 2022
AGENDA

expoCONTACT

*Viajando junto al cliente
 ante los nuevos desafíos*

PERSONAS | PROCESOS | TECNOLOGÍA

Son tres los pilares fundamentales para conseguir el éxito en la conquista del cliente: personas, procesos y tecnología. La incorporación de innovación al día a día del cliente hace que éste transforme de manera continuada sus expectativas de relación con las empresas. El éxito de las organizaciones radica en acompañar a sus clientes en este viaje, adaptándose permanentemente.

Así, la agenda de Expocontact 2022 girará en torno a 3 temáticas clave: **Personas que conectan con personas: la nueva ruta hacia el Customer Experience**, donde reflexionaremos sobre la transformación necesaria hacia modelos que pongan en el centro tanto al cliente como al talento; **Más globales pero más cercanos que nunca. Los nuevos retos en la gestión del cliente**, donde debatiremos sobre las nuevas fórmulas para convertir el Contact Center en la punta de lanza del éxito en las organizaciones; **Digitalización, automatización, personalización: la conquista del cliente pasa por la tecnología**, donde descubriremos las últimas e innovadoras tendencias tecnológicas para adaptar nuestras estrategias a las necesidades de nuestros clientes. El destino ya lo conocemos pero **¿cuál es la siguiente parada?**



02
JUNIO 2022
AGENDA

expoCONTACT

*Viajando junto al cliente
ante los nuevos desafíos*

PERSONAS | PROCESOS | TECNOLOGÍA

→ **10.00 h. Bienvenida a Expocontact 2022**
Enrique García Gullón | CEO EMEA | Konecta

10.05 h. ¿Cómo puede ayudarnos la tecnología para el Contact Center en un escenario siempre cambiante?
Jorge del Río | CIO | Konecta

10.25 h. Digitalización, automatización, personalización: la conquista del cliente pasa por la tecnología
Julio García Izquierdo | Sr Account Executive | Genesys

10.50 h. Data Science - Driven Insights: nuevos modelos de gestión. Asegurando el éxito en nuestras decisiones empresariales: Big Data + Analítica + IA = Resultados
Diana Catalina Velásquez | Chief Data Officer | Konecta

11.10 h. Hiper-personalización de la atención al cliente: hasta qué punto lo podemos lograr y con qué tecnología
Julio Pérez | Director of Customer Experience | Enghouse Interactive

11.35 h. Tecnología e incertidumbre; modelos de sensibilidad y respuesta
Judith González | Head of BPO's | GoContact a Broadvoice company



02
JUNIO 2022
AGENDA

expoCONTACT

*Viajando junto al cliente
ante los nuevos desafíos*

PERSONAS | PROCESOS | TECNOLOGÍA

12.00 h. **¿Cómo crear una estrategia de Inteligencia Artificial efectiva para tomar las mejores decisiones de negocio y fidelizar a tu cliente?**

Ignacio García | Director de Iberia | Talkdesk

→ **12.25 h. Break**

El recobro digital como herramienta de cambio en la experiencia del cliente

Nicolás Zavala | Director | Konecta Legal & Collections

12.35 h.

Bárbara Acín | Responsable recuperación deuda | Iberdrola

Joaquín Pardo | CEO | Vozitel

Jesús Rodríguez | Head of Collection & Recovery Business Strategy | BNP Paribas Personal

Tomás Alonso | Director Finanzas y Control | Orange

13.00 h.

Los datos: el diamante en bruto del Contact Center para potenciar el negocio

Sandra Cortez | Sales Director Sapin, Italy, Portugal, Malta | Verint

Manuel Beltrán, Sales Manager Customer Experience | Evolutio

13:20 h.

¿Hacia dónde vamos? Tendencias en la atención al cliente y BPO para adaptar nuestras estrategias a las necesidades de nuestros clientes

Brian Blackader | Expert Associate Partner | McKinsey



02
JUNIO 2022
AGENDA

expoCONTACT

*Viajando junto al cliente
ante los nuevos desafíos*

PERSONAS | PROCESOS | TECNOLOGÍA

MESA REDONDA Usuarios locales, experiencias globales. ¿Cuáles son las exigencias del cliente en un mundo globalizado y cómo podemos satisfacerlas?

Moderador: Lautaro Pelizza | Director Cuentas Globales | Konecta

13.40 h.

Rodrigo Cordo | Vicepresidente Customer Service | Despegar
Adrian Panatti | Director de Atención al cliente y Ventas | Movistar
William Fera | Gerente de Canales | Banbif
Antonio Purroy | Director General | EHS

JORNADA DE TARDE

16.00 h. **Reanudación congreso jornada de tarde**

Moderador: Marta Ascanio | Directora Capital Humano | Konecta

16.05 h. **Un contact center de película. Protagonistas, canciones e historias con un final que no te esperas**

Agustí Molías | CEO | Contact Center Institute

Coworking Automation: Agente y robot al servicio del cliente

Moderador: Jorge del Río | CIO | Konecta

16.25 h. Jorge Huerta | Founding Partner | RPA Technologies

Diego Alonso | Head of RPA | RPA Technologies
Kobi Shaal | Customer Success Manager | UiPath



02
JUNIO
AGENDA
2022

expoCONTACT

*Viajando junto al cliente
ante los nuevos desafíos*

PERSONAS | PROCESOS | TECNOLOGÍA

MESA REDONDA: Personas que conectan con personas: la nueva ruta hacia el Customer Experience

Moderadora: Patricia Jiménez | Vicepresidenta de DEC | Marketing & Communications Director Iberia | MetLife.

16.45 h.

Núria Ortuño Micó | Responsable Contact Center | Haya Real Estate
Noelia Suarez | Human Connecting Manager | Hipotecas.com UCI
Daniel Solera | Director de Calidad y Desarrollo de Red | Hyundai Motor España
Lorena Fernández | Responsable de Experiencia Cliente | I-DE Grupo Iberdrola

17.30 h.

Talento: motor del cambio

Pablo González | CEO & Founder | TRIVU

18.00 h. Fin de Expocontact 2022

