

# Expocontact aniversario

CONEXIONES INTELIGENTES PARA UNA NUEVA ERA

## ESCUCHA, ANALIZA, TRANSFORMA

LAS NECESIDADES  
DE TUS CLIENTES

EL IMPACTO DE  
TUS ACCIONES

LA ESTRATEGIA  
DE TU NEGOCIO

junio 4 y 5  
WANDA  
METROPOLITANO

Organiza:  
**Konecta**



[expocontact.grupokonecta.com](http://expocontact.grupokonecta.com)

Patrocinador Platino: **inbenta**

Patrocinador Oro:



Patrocinador Plata:



Colaboradores:



Para recibir información llame al 902 193 106, o bien envíe un email a [eblanco@grupokonecta.com](mailto:eblanco@grupokonecta.com)

## **INNOVACIÓN Y TALENTO, CLAVES EN LOS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN**

Atravesamos un momento decisivo marcado por los desafíos de la revolución digital y, en Konecta, hemos realizado una fuerte apuesta por transformar nuestro modelo productivo con el objetivo de aumentar nuestra capacidad de respuesta al nuevo perfil de cliente. Queremos seguir a la vanguardia ofreciendo servicios y soluciones innovadoras y realizando importantes inversiones en tecnología para aprovechar las oportunidades que representa esta nueva realidad.

Esto no solo nos atañe a nosotros: las empresas tienen que adoptar este necesario cambio de mentalidad e introducir las modificaciones oportunas en su operativa si quieren garantizar su supervivencia. Además, deberán continuar realizando grandes inversiones en I+D+i para adaptarse a las tendencias del mercado, marcadas por el auge de los canales de autoconsumo y la incorporación de la inteligencia artificial y cognitiva en los servicios.

Y por supuesto, no podemos olvidarnos del imprescindible valor humano. En pro de la personalización en los servicios y la profesionalización de las tareas tenemos que detectar y aprovechar el talento interno, desarrollando competencias digitales y, paralelamente, incorporando perfiles más complejos. La evolución de nuestro sector –que sigue persiguiendo la generación de mayor valor para el cliente– viene marcada por canales de autoservicio, modelos de gestión que integran redes neuronales con automatismos, herramientas de business intelligence y desarrollos de RPA, además del impulso a la consultoría de procesos y a la experiencia de cliente.

En esta XV edición de Expocontact, hemos decidido centrarnos en tres conceptos esenciales: Escuchar, Analizar y Transformar. El primer paso es Escuchar las necesidades de tus clientes, saber qué quieren y cuáles son sus preferencias para poder ofrecer el mejor servicio. El segundo, es Analizar el impacto de tus acciones empleando la tecnología más adecuada para conocer en profundidad tanto los aciertos como los errores que nos conducen al último punto: Transformar la estrategia de tu negocio para optimizar la gestión corporativa.

Un año más, volveremos a rodearnos de los expertos y principales representantes del sector para, a través de ponencias, charlas y mesas redondas, analizar situaciones, conocer buenas prácticas o casos de éxito y vislumbrar el futuro de nuestra industria. Estamos seguros de que, entre todos, llegaremos a las conclusiones más interesantes y a las mejores soluciones que nos ayuden a avanzar con paso firme.

Esperamos saludarte personalmente los días 4 y 5 de junio.

Hasta entonces, recibe un cordial saludo.

Enrique García Gullón  
Director General  
Konecta

Eva Blanco Cueto  
Directora de Congresos  
Konecta



# 4 junio

## Panel I

### ESCUCHA

LAS NECESIDADES  
DE TUS CLIENTES

- 08.45 **Recepción de asistentes**
- 09.20 **Bienvenida a Expocontact 2019**
- 09.30 **Apertura del Congreso por el moderador de la jornada de mañana:**  
*José Francisco Rodríguez - Presidente - AEERC*

El cliente sabe lo que quiere y, para ofrecerle la mejor experiencia posible, tenemos que escucharle. Con la información precisa podremos ofrecerle exactamente lo que necesita, poniendo a su disposición los servicios y soluciones más adecuadas.

- 09.35 **El valor de la humanización: ¿Conocemos la importancia del factor humano en el trato con el cliente? Cómo ha sido la adaptación al cambio de HM Hospitales.**

*Dr. Carlos Mascías - Director Médico - HOSPITAL UNIVERSITARIO HM TORRELODONES*

- 10.00 **Los perfiles en el centro de gestión del cliente: nuevos profesionales para nuevos clientes.**

*Noelia Romanillos - Business Consulting Director, EMEA - GENESYS*

- 10.25 **Inteligencia Artificial y Chatbots: las claves del éxito para la atención al cliente.**

*David Fernández - Customer Success Director - INBENTA*

- 11.05 – 11.35 **PAUSA CAFÉ POR GENTILEZA DE  SENNHEISER**

- 11.40 **Mesa redonda: En la era del talento y las personas, ¿Hemos puesto el foco en la profesionalización? ¿Qué estamos haciendo en nuestro sector?**

El sector de Relación Cliente y BPO está sujeto a una serie de tendencias como la digitalización, la mejora de la experiencia de cliente, la gestión de la información, etc., y hay un elemento común que despunta del resto actualmente: poner el foco en la profesionalización. El valor humano está demostrando ser clave en muchos aspectos; nos lo cuentan los protagonistas del sector.

*Moderador: José Francisco Rodríguez - Presidente - AEERC*

*José Luis Rodríguez - Director de RR. HH. - ATENTO*

*Marta Ascanio - Directora de Gestión del Talento - KONECTA*

*Manuel Iglesias - Director de RR. HH. - MAJOREL*

*Encarna Calvo - Directora de Desarrollo de Talento - SITEL*

*Ana Cartón - Directora de RR. HH. - UNÍSONO*

## Panel II

# ANALIZA

EL IMPACTO DE  
TUS ACCIONES



La información recabada sobre nuestros clientes, sus preferencias y necesidades, puede ser muy útil si sabemos aprovecharla y utilizarla adecuadamente. En este Panel abordaremos los procedimientos, herramientas y tecnologías más prácticas y punteras que nos ayuden a aprovechar los datos que conocemos de nuestros clientes.

### 12.20 **¿Cómo obtener más valor sobre el canal voz?**

*Chakid Abi-Ayad - Socio Director - MANIFONE*

### 12.45 **RPA: la automatización al servicio de la eficiencia y la optimización de procesos.**

*Franck López - VP Iberia - UIPATH*

### 13.10 **WhatsApp como herramienta de atención al cliente.**

*Carlos Jiménez - Country Manager Spain & Portugal - INFOBIP*

### 13.40 **Analítica, Big Data: porque la información vale su peso en oro.**

*Enrique de Miguel - CEO - 2MARES*

## 14.05 – 16.00 PAUSA-ALMUERZO POR GENTILEZA DE **inbenta**

### 16.00 **Moderadora jornada de tarde:**

*Alejandra García - Directora Internacional Corporativa - KONECTA*

### 16.05 **¿Cuál es el papel de MAPFRE en las redes sociales?**

*José Manuel Martínez - Área Regional Iberia - Subdirector Desarrollo de Negocio - MAPFRE*



ANALIZA  
EL IMPACTO DE  
TUS ACCIONES

**16.30** **¿Cómo construir un gigante en una década?.**

**Caso de éxito de Movistar Argentina: la experiencia de crecer un 3.250 % en 10 años.**

*Verónica Puentes - Jefe de Servicio Redes Sociales Individuos Convergente - MOVISTAR*

*Matías Argota - Gerente de Operaciones Telefónicas - KONECTA*

**17.15** **Alexa, resuélveme mi contact center.**

*José Mur - AMAZON WEB SERVICES*

**17.40** **Mesa redonda: tecnología y confianza, los riesgos de la digitalización ¿Estamos preparados para desarrollar todas las capacidades que nos permite la tecnología?**

Las nuevas soluciones tecnológicas abren todo un mundo de posibilidades para conocer mejor al cliente, darle respuesta inmediata, preparar productos muy personalizados e incluso tomar decisiones basadas en aprendizaje automático e inteligencia artificial. Pero, ¿estamos suficientemente preparados para aprovechar todas estas capacidades sin poner en riesgo la seguridad de nuestros clientes y la confianza que tienen depositada en nuestras compañías? Queremos abrir el debate sobre dónde están los límites de la tecnología, cómo podemos evaluar y predecir sus riesgos, y cómo todo ello puede afectar a la confianza de nuestros clientes y consumidores.

*Moderadora: Leila Bouguetaia - Sales Manager - DIABOLOCOM*

*Carlos Provencio - Gerente - ALD AUTOMOTIVE ESPAÑA*

*Pedro García Tesón - Director del Contact Center - BANKIA*

*David Fernández - Customer Success Director - INBENTA*

*Francisco de la Torre - Director - SENNHEISER*

**18.30** **Fin de la jornada**



# 5 junio

## Panel III

# TRANSFORMA

LA ESTRATEGIA  
DE TU NEGOCIO

**08.30** Recepción de asistentes.

**09.15** Moderador de la jornada:

*Alejandro Mateo - Director de Innovación - KONECTA*

¿Hacia dónde nos dirigimos? La transformación es necesaria para adaptarse a las necesidades de los clientes, pero también a los progresos de la industria. Veremos algunos modelos de cambio y abordaremos las tendencias previstas para el futuro del sector.

**09.20** **Polímatas Digitales, los trabajadores del futuro, patrocinada por**  **CONTACT CENTER TECHNOLOGY**  
*Javier Sirvent - TECHNOLOGY EVANGELIST*

**10.05** **¿Cómo puede la IA transformar su centro de contacto?**  
*Manuel Beltrán - Director de Desarrollo de Negocio Experiencia de Usuario - BT*

**10.25** **Nuevos paradigmas en la contratación electrónica.**  
*Carlos Rodríguez - Sales Manager Madrid - LLEIDA.NET*

**10-45** **Inteligencia Artificial: de la expectativa a la aplicación en el negocio.**  
*José Manuel Clapés - Country Manager Spain - ENGHOUSE INTERACTIVE*  
*Jorge Martín - Founding Partner - WEBER SOLUTIONS*

**11.05 – 11.35 PAUSA CAFÉ**

## 11.40 **Mesa redonda: ¿Hemos alcanzado el reto de mejorar la experiencia de cliente? ¿Qué debemos mejorar en el customer journey map? Customer centric y customer experience: ¡preparados, listos, ya!**

La carrera por poner al cliente en el centro de la estrategia hace ya tiempo que comenzó. Sin embargo, como bien sabemos todos, esto es una carrera de fondo y hay que seguir dando zancadas. ¿Hemos conseguido verdaderamente que todo gire en torno al cliente? ¿Hemos alcanzado el reto de mejorar su experiencia? ¿Qué debemos optimizar en el customer journey map?

*Enrique de Miguel - GEO - 2MARES*

*Juan José Rodríguez - Director Experiencia Paciente- BOSTON MEDICAL GROUP*

*Encarna Fernández - Customer Experience Director- DINERS CLUB ESPAÑA*

*Carolina Calvo - D2C Sales&Cservice Manager - ELECTROLUX*

*David Fernández - Customer Success Director - INBENTA*

*Elena de la Torre - Global Contact Center Director - MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL*

## 12.25 **Caso de éxito en Colombia: ¿Cómo ha evolucionado la transformación digital gracias a la Analítica? Retos y dificultades del proceso.**

*Diana Catalina Velásquez - Directora Business Analytics - KONECTA*

*Andrés Ronderos - Director de Vendors - DIRECTV*

## 13.05 **Digitalizar la atención al cliente sin morir en el intento. GoContact.**

*Jorge Valero Elías - Director Servicio al Cliente - TINSA ESPAÑA*

## 13.30 **Mesa redonda: La experiencia de cliente en la nueva economía digital. Nuevos modelos, ¿qué queda por ver?**

Al albor de una nueva economía digital, estamos viendo surgir diferentes modelos de negocio a los que eran habituales hasta la fecha. Nos referimos a modelos colaborativos, abiertos, con profesionales multitarea, áreas interrelacionadas y organizaciones transversales. En esta mesa redonda analizaremos cómo han evolucionado los modelos de negocio, por qué han surgido otros nuevos y cuánto tiene que ver el cliente en estos cambios.

*Moderador: Alejandro Mateo - Director de Innovación - KONECTA*

*Miguel Pascual - Senior Account Manager - AVAYA SPAIN*

*Tiago Santos - Chief People Officer & Public Relations - COOLTRA*

*Joan Ramon Castelló - Cofunder CMO - EMAGISTER*

*Sonia Ferrán - Customer Service Manager - WALLAPOP*

## 14.15 **Vino español.**

# Konecta

C/ Serrano, 41 - 2ª Planta. 28001 Madrid  
Tel. 902 193 106



Si desea asistir o recibir información adicional,  
envíenos un correo a la dirección [comunicacion@grupokonecta.com](mailto:comunicacion@grupokonecta.com)

El aforo es limitado y la organización se reserva el derecho de admisión.



[expocontact.grupokonecta.com](http://expocontact.grupokonecta.com)