

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

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

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



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.**

Carlos Sanchiz - Manager Solutions Architect - 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.**
Carlos Alburquerque - New Business Development - 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

Alicia Barra - Customer Success Manager - 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

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 - Cofounder CMO - EMAGISTER

Sonia Ferrón - 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

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



expocontact.grupokonecta.com