

22 JUNIO AGENDA

expoCONTACT

REDEFINIENDO EL
FUTURO PARA LA
GESTIÓN DEL NUEVO
CLIENTE

Marketing Digital | eCommerce | Trabajo Remoto

- **10.30 Bienvenida a Expocontact 2021**
Enrique García Gullón | CEO EMEA | Konecta
- **10.35 h Apertura del Congreso por el moderador de la jornada de mañana**
José Francisco Rodríguez | Presidente | AEERC

PANEL I.

¿Cómo conectar con el cliente a través del Marketing Digital?

Unir Marketing Digital y ventas es hoy más esencial que nunca para atraer, convertir y retener clientes. Esto requiere una planificación y estrategia basada en un modelo de ventas End to End en donde se acompañe al usuario en todo el funnel de conversión, en un proceso completado por el marketing automation, analítica profunda de perfiles e interacciones, con un equipo de gestores comerciales integrados en procesos eficientes y optimizados. ¿Estás listo para multiplicar tus ventas gracias al Marketing Digital?

10:45 h **Marketing Digital y Contact Center: Aliados para las ventas**
Jesús Iglesias | CEO | Admark

11:00 h **MESA REDONDA: Conocer a tu cliente, pieza clave en la venta digital**
Modera: Jesús Iglesias | CEO | Admark
Ricardo Fernández de Molina Fernández | Director de Negocio | El País
Ricardo Sánchez Pato | Director Negocio Digital, Corporativo y Telemarketing | AXA
Luis del Pozo | CEO | Legalitas



22 JUNIO AGENDA

expoCONTACT

REDEFINIENDO EL
FUTURO PARA LA
GESTIÓN DEL NUEVO
CLIENTE

Marketing Digital | eCommerce | Trabajo Remoto

PANEL II.

Batiendo records: el eCommerce más fuerte y competitivo que nunca

Los últimos meses hemos vivido una aceleración sin igual en la adopción por parte del cliente de los canales digitales como los preferidos para sus compras. Este crecimiento ha traído, a su vez, una evolución del sector para satisfacer las demandas de un cliente que exige una experiencia sencilla, personalizada y rápida. ¿Cuáles son las claves para el éxito en este rico y competido nuevo panorama?

11:40 h **¿Cuáles son las expectativas del cliente post-pandemia?**
Laureano Turienzo | Presidente y Fundador | AER

12:05 h **Cómo transformar desde la analítica y los bots el eCommerce**
Rocio Rodríguez | Insight Specialist | Sabio Spain
Jesús Dominguez | Key Account Manager | Fonetic – part of Sabio Group

12:25 h **MESA REDONDA: El Contact Center en el eCommerce, el mejor aliado para potenciar la Experiencia del Cliente**
Ya sea antes, durante o después de la venta, el apoyo que ofrece un Contact Center a cualquier estrategia de comercio electrónico es indispensable para apuntalar la confianza del cliente, incrementar su satisfacción, maximizar las ventas y alargar el Customer Lifetime Value. Una palanca fundamental para triunfar en la imparable competitividad del ecommerce.

Modera: Nacho Cárdenas | Director Unidad Retail & eCommerce | Konecta
Laureano Turienzo | Presidente y Fundador | AER
Enara Urlezaga | Global Customer Experience Manager | Veepee/ Privalia Spain & Italy
Juan Garrido | Director eCommerce y Atención al Cliente | GAME Stores Iberia
Ángel Alonso | Responsable de Ecommerce | Repsol



22 JUNIO AGENDA

expoCONTACT

REDEFINIENDO EL
FUTURO PARA LA
GESTIÓN DEL NUEVO
CLIENTE

Marketing Digital | eCommerce | Trabajo Remoto

13:05 h La adaptación de los Contact Center a las proptechs inmobiliarias
Núria Ortuño Micó | Responsable Contact Center | Haya Real Estate

13:25 h Fin de la jornada de mañana

→ **15:30 h** Apertura del Congreso por el moderador de la jornada de tarde
Jorge del Río | Director Soluciones Tecnológicas | Konecta Cloud

PANEL III.

La era del teletrabajo: negocios competitivos en oficinas flexibles ¿estamos realmente preparados?

Adoptado primero por la urgencia del momento, el teletrabajo se ha mostrado posteriormente como una gran palanca para acelerar el desarrollo del negocio. Pero a sus múltiples beneficios le siguen no pocos retos a los que debemos saber responder si queremos aprovechar al máximo este modelo, empezando por cómo combinar el trabajo remoto con el trabajo tradicional. Entonces, ¿cuál es la mejor manera de incorporar los beneficios del teletrabajo de manera definitiva a nuestra empresa?

15:35 h ¿Cómo ha impactado el teletrabajo en la gestión de la relación con el cliente? Uniendo teletrabajo y trabajo en oficina: ¿cómo alcanzar estos modelos híbridos?

Jorge del Río | Director Soluciones Tecnológicas | Konecta Cloud

15:45 h La Inteligencia Artificial marcará el futuro del Customer Experience
Marcello Scanavacca | Sales Engineer Manager, Iberia | AVAYA



22 JUNIO AGENDA

expoCONTACT

REDEFINIENDO EL
FUTURO PARA LA
GESTIÓN DEL NUEVO
CLIENTE

Marketing Digital | eCommerce | Trabajo Remoto

16:05 h

“Creo que mi gato vendería mejor que yo”: gestionando la motivación, la productividad y la formación de los agentes en un entorno de teletrabajo

Eduardo Malpica | Sales Manager Strategic Partners Development | Enghouse Interactive

16:30 h

MESA REDONDA: Lecciones de un año marcado por el trabajo remoto: beneficios y retos del teletrabajo

Moderador: Jorge del Río | Director Soluciones Tecnológicas | Konecta Cloud

Ana Karina Quessep | Presidente Ejecutiva | Asociación BPrO

Fabián Saavedra Ruiz | Vicepresidente Customer Care | DIRECTV

José Rato | Director de Ventas a Distancia | Leroy Merlin Portugal

Pío Rosell | Gerente General | Diners Club Perú

Ignacio Javier Vázquez | Director de Ventas & Marketing B2C | EDP Residencial by Total

17:10 h

El Contact Center post pandemia: ¿Qué sigue al teletrabajo y la interacción digital con clientes?

Mónica Rodríguez | Directora General Latam | GoContact

Norma Piedad Moreno | Directora Banca Seguros | Seguros Bolívar

Ricardo Rodríguez López | Responsable de Customer Service | CTT

17:35 h

Teletrabajo para mejorar la experiencia del empleado. Hacia una sociedad más justa y sostenible

Francisco de la Torre | Director y Canal de Comunicaciones IT | EPOS SENNHEISER

Oscar Luis Marruenda | Director de Contact Center | Clínicas Baviera

17:55 h

EXPERIENCIA TOTAL como catalizador para la mejora de resultados de la compañía

Manuel Beltrán | Responsable de Customer Experience y Digital Workplace | Evolutio

18:15 h

“EL HUMOR como vacuna”

 **CORRALES**

18:50 h

Fin de la jornada



para más información:
expocontact@grupokonecta.com