



CEO  
GLOBAL  
NETWORK



# I Congreso Latinoamericano "Experiencia al cliente en la era digital"

Ciudad de México  
1 y 2 de Febrero 2018

## Sobre la conferencia

Toda organización debe conocer las necesidades de sus clientes para poder satisfacerlos, en la actualidad esto implica experiencias memorables, atención en tiempo real y calidad. El servicio al cliente provee un valor agregado a la organización, el cual determinará la fidelidad a la marca. La tecnología es imprescindible para poder entregar el nivel de experiencia que demanda el nuevo consumidor, se identifican 5 principales tecnologías digitales transformadoras en el departamento de servicio al cliente: la nube, big data y analítica, movilidad, redes sociales y la inteligencia artificial. Al combinarse, tendrán el poder de transformar la interacción empresa-cliente.

## "La cultura de servicio al cliente como factor de fidelidad a la marca"

Mejorar la interacción con el cliente a través de nuevas tecnologías

Aumentar la satisfacción de los clientes por medio de un CRM

Desarrollar mejores estrategias de retención y lealtad

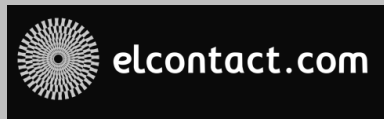
Medir y analizar el rendimiento del departamento frente a los estándares de calidad

Lograr experiencias memorables con los clientes

Patrocinado por:



Agradecemos el apoyo de:



- Aldo Vargas Ayala, VP CRM Riesgos, **Banregio**
- Brian Gross, VP Digital Innovation, **Aeroméxico**
- Frantz Perea Cobos, Gerente Relación con Clientes, **Porsche**
- Adolfo Álvarez , Director de Experiencia al Cliente, **Edenred México**
- Sandra Weber ,Directora de E-Business, **Grupo Experiencias Xcaret**
- Esteban Zorrilla, Director Inteligencia Creativa y Procesos, **Grupo Salinas**
- Rodrigo A. Espinosa y Oropeza, Regional Customer Service Manager, **Huawei**
- Jesús Álvarez, Customer Service & Collaboration Senior Manager, **Kellogg Company**
- Josué Berlanga, Director de Customer Care & Experience, **Walmart de México y Centroamérica**
- Jesús Octavio Morales Bacarlet, Patient Support Programs & Business Excellence Manager, **Janssen**
- Eugenio Fonseca León, Director of Operations -Customer Care Center & Telemarketing, **BBVA Bancomer**
- Ana Cecilia Ortega Hurtado, Customer Experience / Quality Monitoring Coordinator, **DHL Express México**
- Mario Bedolla, Head Customer Contact Center - Mexico, Central America & Caribbean, **Schneider Electric**

## Programa

**Jueves 1 de Febrero**  
**Salón Insurgentes 7**

- 7:50 am Registro y café**
- 8:20 am** Discurso de bienvenida
- 8:30 am** Aeroméxico a la vanguardia de las aerolíneas con su plataforma de Chat. **Brian Gross**
- 9:30 am** Aprendiendo a servir en la era de los millenials. **Adolfo Álvarez**
- 10:30 am Sesión de Networking**
- 11:00 am** Aprendizajes y éxitos en la implementación de un CRM y programas de lealtad. **Octavio Morales Bacarlet**
- 12:00 pm** Cómo diseñar experiencias memorables en la era digital. Caso de éxito: Parque Xenses. **Sandra Weber**
- 1:00 pm Almuerzo – Restaurante “El caballito”**
- 2:00 pm** Generando lealtad en la era digital: Fortalecimiento de la marca a través de diversos canales de contacto brindando un servicio experiencial. **Cecilia Ortega Hurtado**
- 3:00 pm** Design Thinking, experiencias memorables. **Esteban Zorrilla**
- 4:00 pm Sesión de Networking**
- 4:30 pm** Experiencias únicas: Evolución del cliente, empleados y la tecnología. **Eugenio Fonseca León**
- 5:30 pm** Los nuevos retos del servicio a clientes en la era digital. **Rodrigo A. Espinosa y Oropeza**
- 6:30 pm Conclusiones y cierre día 1**

**Viernes 2 de Febrero**  
**Salón Insurgentes 7**

- 8:00 am Registro y café**
- 8:30 am** Big data y analítica. Caso de éxito en una empresa del Sector de Servicios Financieros en México. **Aldo Vargas Ayala**
- 9:30 am** Customer Experience: Employees engaged and Customers happy. **Mario Bedolla**
- 10:30 am Sesión de Networking**
- 11:00 am** The Customer Service experience moving from supplier to commercial partner "The new way to engage". **Jesús Álvarez**
- 12:00 pm** ¿Necesito un programa de Experiencia del Cliente (CX)? **Josué Berlanga**
- 1:00 pm** La experiencia del cliente Porsche en la era digital **Frantz Perea Cobos**
- 2:00 pm Clausura**
- 2:30 pm Almuerzo – Restaurante “El caballito”**

### Contacto

**Loan Aragón**  
Conference Manager Latam  
Oficina: (+52) 55.4742.3154 · Ext. 111  
Cel. (+52) 1 55.6444.3100  
laragon@cgn.mx

