17
CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2020
virtual event
WORKSHOPS
OCT 14/15
CONGRESO
OCT 21/22
BUILDING
THE PERFECT
VISION
FOR CX

17 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2020

virtual event

Somos el escenario **más grande** de **CX** en Latinoamérica

El CX Summit 2020 se virtualiza, porque queremos entregar una Visión Perfecta del Customer Experience para que a través de la construcción de escenarios de servicios consideren la necesidad de tener actitud, procesos y tecnología representando lo que somos. Por esto, hemos creado un espacio virtual de academia e interacción donde nacen los pilares para las nuevas dinámicas empresariales a la luz de; el futuro del trabajo, empleados conectados, innovación, nuevas tecnologías – inteligencia artificial, machine learning, blockchain -, operaciones digitales, diversidad, creatividad y productividad que permitan que el cliente siempre sea el centro de todo.

BUILDING
THE PERFECT
VISION
FOR CX

ACADEMIC PARTNERS

Colegio de Estudios Superiores de Administración

TALLERES VIRTUALES

17 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2020
virtual event

TALLER DE CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS

Tendencias y modelos operativos de los centros de servicios

Juan Pablo Arias Valencia

OBJETIVOS

Desarrollar en los asistentes una comprensión sistémica de la conformación y operación de un **Centro de Servicios Compartidos** moderno, y acercarlos al conocimiento del estado del arte que en estos procesos se desarrolla en el mundo, junto con las principales tendencias globales y regionales que en materia de gestión se impondrán en los próximos años para lograr resultados superiores en este tipo de organizaciones.

CONTENIDO TEMÁTICO

- Tendencias Globales y Regionales
- Ventajas competitivas de los diferentes actores de la industria (India, Filipinas, Centroamérica, Colombia, etc.)
- La evolución de los servicios compartidos, estrategias emergentes y tendencias globales.
- Factores clave para la decisión del SSC (Qué debo tener en cuenta para abrir un SSC)
- Tipos de modelos de CSC y casos aplicados.

17 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2020
virtual event

TALLER DE INNOVACIÓN

Creando Cultura Innovadora

Silvia Leal

OBJETIVOS

El programa está orientado a crear y desarrollar en las empresas una cultura innovadora a través de:

- Entenderla como una forma de intra-emprendimiento.
- Introducirla como factor clave de la estrategia empresarial.
- Entender las barreras que impiden su implantación.
- Comprender la importancia de las personas y la tecnología en el proceso de innovación.
- Conocer herramientas para desarrollar el talento creativo en la organización.

CONTENIDO TEMÁTICO

- Conocer las claves para consolidar un ecosistema Innovador en la organización.
- Desarrollar una actitud positiva hacia la innovación y compartirla con la organización.
- Identificar los elementos fundamentales para construir una cultura innovadora.
- Dotar de las herramientas para que la innovación se convierta en un proceso socialmente distribuido.
- Apalancar la innovación en el talento interno para que este se convierta en un eje que haga crecer la productividad y la competitividad.

17 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2020
virtual event

TALLER DE RECURSOS HUMANOS

El futuro del trabajo y el trabajo del futuro – La nueva revolución

Alejandro Melamed

OBJETIVOS

Compartir los principales avances en materia de El futuro del trabajo, impulsando la responsabilidad personal y organizacional en esta dirección con el objetivo de inspirar a los participantes con una experiencia fundacional.

CONTENIDO TEMÁTICO

Contexto

- El mundo VUCA
- Los cambios en el contexto STEPAD
- El crecimiento lineal versus el exponencial
- La velocidad como nueva moneda de los negocios
- Principales tendencias que impactarán en el mundo laboral
- La revolución 4.0
- Qué es la transformación digital y su impacto en el ambiente laboral
- ¿Cuál es el significado del trabajo?
- ¿Cuáles son los trabajos que ya no existen, los que antes no existían, los que se crearán y los que podrían desaparecer?
- ¿Cuáles son las industrias que tienen más posibilidades de desarrollarse y potenciarse?

El trabajo del futuro

- Las nuevas modalidades de vinculación con el trabajo.
- El mapa de los trabajos del futuro.
- Preparándonos para el futuro del trabajo ¿Qué capacidades y habilidades incorporar a fin de capitalizar las oportunidades y posicionarse más favorablemente?
- Hacer versus ser digital.
- Las nuevas alfabetizaciones
- Resignificando el empleo hacia la empleabilidad.
- De la angustia con los robots a la cobotización.

17 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2020
virtual event

TALLER CUSTOMER EXPERIENCE

"DISEÑANDO EXPERIENCIAS HUMANAS"

Raúl Guillermo Amigo

OBJETIVOS

Aprender a diseñar experiencias basados en la percepción humanas y en la utilización de sofisticadas herramientas de diseño centrado en las personas, adquiriendo una capacidad estratégica para las compañías de cualquier sector industrial.

CONTENIDO TEMÁTICO

- Personalizar la experiencia: De segmentos a arquetipos.
- Indagando el inconsciente: Lego Serious Play.
- Como diseñar valor, humano y relevante.
- Herramientas de auditoria utilizando inteligencia artificial.

BUILDING THE PERFECT VISION FOR CX

SPEAKERS

17 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2020

virtual event

Experto en innovación y Director Creativo en Pixar Studios

JAY WARD

Experto en innovación, director creativo de franquicias en Pixar y consultor en todos los proyectos relacionados con automóviles en todo el mundo. Como director creativo para el mundo de los automóviles, Jay Ward asesora sobre todos los proyectos relacionados con CARS. Aporta experiencia en automoción y franquicias tanto a Disney como a sus socios en asuntos relacionados con productos de consumo, interactivos, marketing, publicaciones y parques temáticos.

También se desempeña como enlace con fabricantes de automóviles y museos que trabajan en proyectos relacionados con Pixar. Jay fue el consultor creativo automotriz y más tarde de la franquicia en las tres películas "CARS", Cars Toons y Cars Land en Disney's California Adventure Park en Anaheim, California.

Además de su trabajo en proyectos de Cars, Jay trabajó en los departamentos de arte de Monsters Inc., Ratatouille y Brave, y se desempeñó como productor asociado del cortometraje de 2008 de Pixar, Presto. Ward también dirige la exhibición de autos clásicos del campus, el "Pixar Motorama" que alberga vehículos de Jay Leno, Chip Foose y muchos otros.

BETTINA WARBURG

Emprendedora, Experta en Blockchain

Cofundadora de Animal Ventures, un grupo asesor boutique enfocado en construir nuevas empresas, educar ejecutivos y diseñar estrategias integrales para ayudar a grandes empresas especialmente de tecnología que operan en verticales como Blockchain, Plataformas digitales, Inteligencia artificia, IoT, entre otros.

En 2016, Bettina fue invitada por TED Global para ser uno de los primeros oradores en presentar el tema de blockchain a una audiencia global. Su charla, Cómo el Blockchain transformará radicalmente la economía, ha sido vista por casi 10 millones de personas en numerosos plataformas de contenido, lo que la convierte en la charla más vista sobre Blockchain hasta la fecha.

Bettina es Bachelor of Science in Foreign Service (BSFS) de la Universidad de Georgetown y cuenta con Máster de Universidad de Oxford. Actualmente, es la productora ejecutiva de un reconocido programa de tecnología de Silicon Valley llamado Tech on Politics, que entrevista a algunos de los personajes políticos, empresarios, funcionarios gubernamentales y creadores de algunos de los productos digitales más interesantes del mercado más influyente del mundo.

17 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2020
virtual event

MURILO GUN

Profesor de creatividad, Presentador y Comediante

Pionero de internet en Brasil y Fundador de Keep Learning School. Ganador de dos premios IBest como mejor sitio personal uno de ellos a los 14 años, publicó dos libros sobre internet y fue empresario por más de 10 años. Administrador de Empresas de la Universidad de Pernambuco y MBA en Gestión de Ibmec; dejó su vida de empresario para ser comediante, con su show, viajó por todo Brasil y trabajo para Netflix y Comedy Central.

En 2014, fue seleccionado como uno de los 80 emprendedores a nivel mundial para estudiar innovaciones disruptivas en Singularity University. En el 2015, fundó Keep Learning School que es un startup de cursos online de creatividad que ha tenido más de 10 mil alumnos.

Neurocientífico, Creador del Instituto de Neurología Congnitiva.

PhD in Sciences de Cambridge University de Inglaterra dedicando gran parte de su trayectoria profesional a descifrar los secretos del cerebro. Consultor en Neurología y Neuropsicología, Investigador del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) de Argentina y del Unit Cognition and Brain Sciences de Cambridge University.
Entre sus contribuciones más importantes, el Dr. Manes identificó las áreas prefrontales relacionadas con el proceso de toma de decisiones en humanos. Autor de libros como 'El cerebro del futuro' y 'Usar el cerebro', donde explica el funcionamiento de nuestra materia gris.
Consultor y Profesor de Neurología y Neurociencias Cognitivas en la Universidad Favaloro de Argentina, y en University of California en San Francisco (USA).

FACUNDO MANES

17 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2020
virtual event

Divulgadora Científica y Experta Internacional en Tendencias del Futuro

SILVIA LEAL

Apasionada por la tecnología, seleccionada en el ranking "Top 100 Mujeres", como una de las expertas más influyentes de España. Doctora Cum Laude en Sociología de la Universidad Pontificia de Salamanca, MBA en la Universidad Comercial de Deusto y Executive Master en e-Business Administration del IE Business School..

Ha colaborado con distintas Escuelas de Negocios como el IE Business School, Directora de Programas de Innovación y Tecnología, y en distintas empresas como Key Opinion Leader, diseñando y transmitiendo mensajes de alto impacto sobre tecnología, transformación y tendencias de futuro.

Autora de los libros "E-renovarse o morir", "Ingenio, sexo y pasión" y recientemente de «No te vas a Morir», donde analiza el impacto de la robótica y la inteligencia artificial sobre nuestras vidas personales y profesionales.

ALEJANDRO MELAMED

Referente Internacional en Gestión del Talento y Futuro del Trabajo

Con Más de 25 años de experiencia en posiciones ejecutivas en compañías líderes multinacionales, fue VP de RRHH para Coca-Cola Latinoamérica. Conferencista reconocido internacionalmente, orador TEDx, consultor disruptivo y referente en el futuro del trabajo, el lado humano de transformación digital y el liderazgo con propósito.

Profesor y Autor de 6 libros, entre ellos "Diseña tu Cambio", "El Futuro del Trabajo y el Trabajo de Futuro", "Empresas (+) humanas" y de numerosos artículos y columnas de opinión.
Doctor en Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. Cuenta con Especializaciones en Singularity University, Michigan University, Universidad Hebrea de Jerusalem y MIT Lab, entre otras.

17 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2020
virtual event

ALICIA ASÍN

Experta en IoT, Smart Cities

Ingeniera Informática, Cofundadora y Consejera Delegada de Libelium, empresa española que diseña y fabrica sensores inalámbricos para ciudades inteligentes y desarrolla el "Internet de las Cosas (IoT)".

El Premio Nacional de Informática 2016 reconoció los méritos de su carrera y su papel crucial en el progreso e internacionalización de su empresa. En octubre de 2017, recibió el Premio "Rey Jaime I" de Su Majestad los Reyes de España, la máxima distinción para científicos, investigadores y emprendedores. En junio de 2018 fue galardonada con el 2º puesto del Premio de la Comisión Europea para Mujeres Innovadoras.

Experto en Customer Experience

Fundador de UMUNTU y Autor del libro Más Allá del Customer Experience. Ha asesorado empresas como Exxon Mobil y ha llevado sus conferencias a entidades de renombre internacional como Google, Motorola y Oracle.

Ingeniero Civil en la Universidad Nacional de Rosario en Argentina. Máster en Administración de Empresas en la Universidad de Lleida en España.

Profesor de la Universidad de San Andrés, la ADEN Business School, la Universidad Externado de Colombia, la Universidad del Norte y el Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA).

RAÚL AMIGO

17 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2020
virtual event

JUAN CARLOS TRUJILLO

Presidente P&G Zona Pacífico (Colombia, Chile, Perú)

Administrador de Empresas de la Universidad de Eafit, con más de 20 años de experiencia en operaciones, marketing y ventas en Procter & Gamble, es desde el 2015 el Presidente de la compañía para la Región Pacífico, conformada por Colombia, Chile y Perú, donde anteriormente ocupó la posición de Gerente General para Colombia.

Ha obtenido reconocimientos internos como Mejor Planta de Latinoamérica y premios externos como Ranking Par tanto en Colombia como en Perú, una de las 15 compañías con mejores condiciones laborales para personas LGBT+ de acuerdo con el Índice Equidad Chile (realizada por Fundación Iguales), #1 Ranking IMAD en Chile (desarrollado por Mujeres Empresarias y la Dirección de Estudios Sociales de las Universidad Católica), entre otros.

Gracias a su liderazgo fue nominado a los Premios Portafolio 2019 ubicándose como uno de los 5 finalistas.

BUILDING
THE PERFECT
VISION
FOR CX

AGENDA PATROCINADA POR: Konecta

AGENDA DE 21 OCTUBRE

01	**APERTURA** Ana Karina Quessep	8:00 - 8:15 am
02	**- Presidente de la República** **- Ministra de TICs**	8:15 - 8:45 am
03	**Jay Ward** Pixar	8:45 - 9:30 am
04	**Silvia Leal**	9:30 - 10:00 am
05	**BREAK EXPERIENCIA**	10:00 - 10:15 am
06	**PANEL** Liderazgo de las mujeres en la reactivación económica	10:15 - 10:45 am
07	**Raúl Amigo**	10:45 - 11:15 am
08	**Juan Carlos Trujillo** Procter and Gamble	11:15 - 11:45 am
09	**Conferencia Patrocinada**	11:45 am -12:15 pm
10	**PANEL** Disrupción Tecnológica en el mundo del COVID	12:15 - 12:45 pm
11	**Speaker por confirmar**	12:45 - 1:15 pm

AGENDA PATROCINADA POR: Konecta

AGENDA DE 22 OCTUBRE

01	**APERTURA** Ana Karina Quessep	8:00 - 8:15 am
02	**Bettina Warburg** Blockchain	8:15 - 8:45 am
03	**Murilo Gun**	8:45 - 9:30 am
04	**Alicia Asín**	9:30 - 10:00 am
05	**BREAK EXPERIENCIA**	10:00 - 10:15 am
06	**Alejandro Melamed**	10:15 - 10:45 am
07	**Empresario colombiano**	10:45 - 11:15 am
08	**Intervención Nubank**	11:15 - 11:45 am
09	**Conferencia Patrocinada**	11:45 am - 12:15 pm
10	**Facundo Manes**	12:15 - 12:45 pm
11	**CIERRE** Artista invitado	12:45 - 1:15 pm

PASES DE **ENTRADAS**

17 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2020
virtual event

Descuento lanzamiento
15%
Pronto pago

	EXPERIENCE PASS	INTERACTION PASS	LIGHT PASS	WORKSHOP PASS
	$1.250.000 COP	$850.000 COP	$450.000 COP	$450.000 COP
	350 USD	250 USD	125 USD	125 USD
• Acceso a un Workshop de 6 horas	✓			✓
• Acceso a la Sala Experience (Sala Principal en vivo)	✓	✓		
• Acceso a la Sala Interactions (Conferencias on Demand)	✓	✓	✓	
• Acceso a la Feria Virtual	✓	✓	✓	
• Suscripción por contenido de CX	1 año	6 meses	1 mes	1 mes
• Acceso a Sala de networking con asistentes	✓	✓		
• Cx Box**	✓			

*Aplican condiciones y restricciones
*PRECIOS NO INCLUYEN EL IVA (19%)

Descuento Asociado
20%
+ de 10 pases

Descuento Asociado
10%
5 a 10 pases

Descuento No Asociado
10%
+ de 10 pases

Descuento No Asociado
5%
5 a 10 pases

17 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2020
virtual event

BUSINESS PARTNER

EXPERIENCE PARTNER

GENESYS™

BUSINESS PARTNER

ATENTO
Cari A!
emergia
emtelco CX & BPO
soluciones + tecnología Ingeneo
Jabra GN
Konecta
unísono
Outsourcing Solución al Primer Contacto
VisualContact

Más información

+57 302 423 6250
+57 300 617 9347
+57 314 645 2422

cxsummit@bpro.org

www.cxsummit.com

Organiza:

-

BPro Asociación Colombiana de BPO