

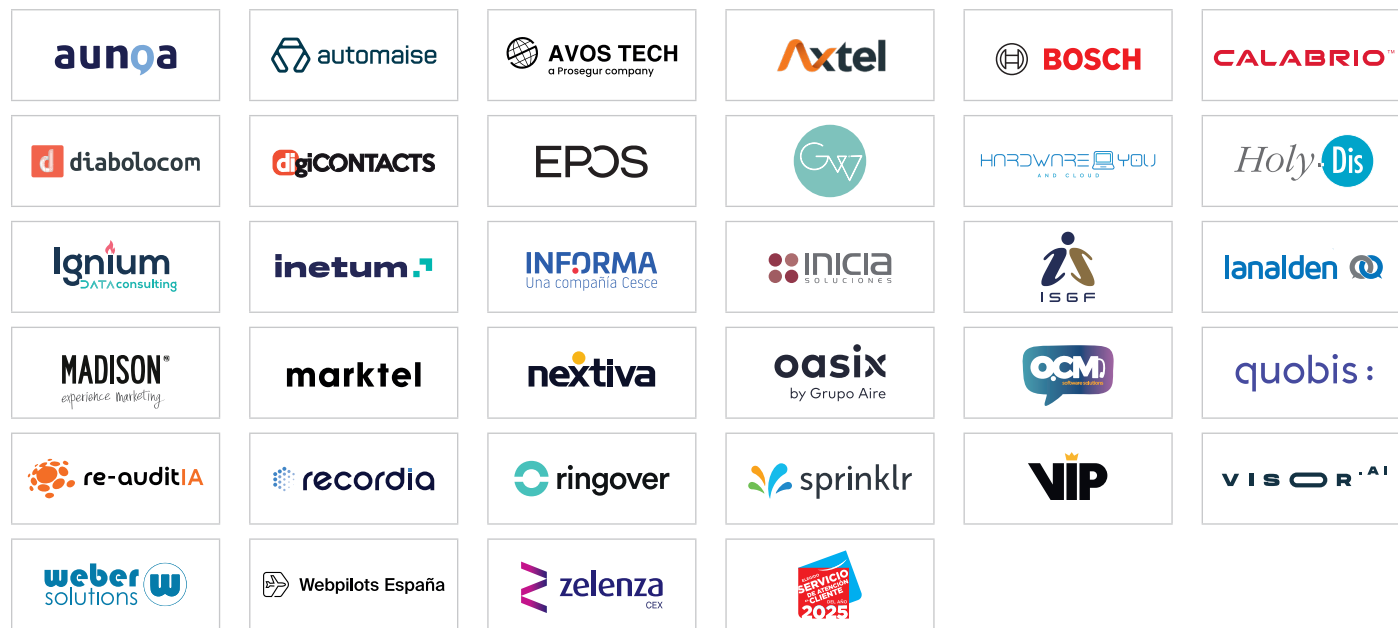
## PATROCINADORES



## COPATROCINADORES



## EMPRESAS PARTICIPANTES Y EXPOSITORES



## COLABORADORES



## RELACIÓN CLIENTE

#EXPORC24

EXPO



DÍA 01 / MIÉRCOLES,  
6 DE NOVIEMBRE DE 2024

08:45 APERTURA DE PUERTAS Y RECEPCIÓN DE ASISTENTES

09:45 REDEFINIENDO LA ATENCIÓN AL CLIENTE: HACIA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA, ACCESIBLE Y TRANSPARENTE CON LA NUEVA LEY DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**Yolanda Moro Yañez**  
Responsable Canales no presenciales. EDP SOLAR

**Marta Aguado Celma**  
Responsable de Gestión Comercial-Oficina de Reclamaciones CANAL ISABEL II

**Sergio Poza**  
Mánager del Área Digital. LETSLAW

**Yolanda González**  
Directora de Desarrollo de Contact Center. UNICAJA

10:30 MÁS ALLÁ DE LA TEORÍA: APLICACIÓN REAL DE TECNOLOGÍA EN EL CUSTOMER JOURNEY

**Manuel Beltrán**  
Director CX & Digital Workplace. EVOLUTIO

**David Hurtado**  
Especialista en soluciones CX. EVOLUTIO

11:00 CX EN LA ERA DE LA IA

**Óscar Díez**  
Director Comercial. GOCONTACT

11:30 COFFEE BREAK Patrocinado por: foundever

12:15 ¿MODA O NECESIDAD?: OPORTUNIDADES Y RETOS EN LA IMPLANTACIÓN DE LA IA DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES

**Marlon Martínez**  
Product Manager. NUMINTEC

**Jose Ángel Valderrama**  
Coordinador Técnico Certificación Contact Center. AENOR

**César López Benito**  
Responsable Contact Center. QUIRÓNSALUD

**Ismael Laguna**  
Director Contact Center. UNICAJA

**Elena de la Torre**  
Global Customer Service & Contact Center Director. MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL

13:00 DE LO ANALÓGICO A LO DIGITAL: IA PARA UNA EXPERIENCIA DE CLIENTE TRANSFORMADORA

**Laura Cheda-Saavedra**  
Account Executive. GENESYS

**Francisco Fernandez Parra**  
Director de Transformación y Estrategia. MOVISTAR PROSEGUR ALARMAS

Wi Fi ZONE

NOMBRE RED: ExpoRC2024 CONTRASEÑA: ExpoRC2024

**Cristina López**  
Directora del Contact Center y B2B. PARQUES REUNIDOS  
**Sergio Garcés Vitale**  
Senior Solution Architect. AMAZON WEB SERVICES

13:45 VINO ESPAÑOL Patrocinado por: ATENTO

15:15 TRANSFORMANDO LAS INTERACCIONES CON LOS CLIENTES EN EXPERIENCIAS INOLVIDABLES

**Fernando Rivero**  
CEO. DITRENDIA

**Gema Marín**  
VP Operations & Country Leader. FOUNDEVER

**Miguel Ángel Domínguez**  
Gerente del Canal Ecommerce y Estrategia CRM. PRISA

**Carlos Sánchez**  
Responsable de Experiencia de Cliente y Movilidad. KIA IBERIA

**Enrique Santos**  
Director de Expansión. MIDAS ESPAÑA

16:00 CONSTRUYE RELACIONES SÓLIDAS CON LOS CLIENTES A TRAVÉS DE TUS EMPLEADOS: EMPODERAR AL TALENTO, LA CLAVE DE LA LEALTAD Y LA SATISFACCIÓN

**Leire Girón**  
Responsable Customer Care. DISOLCLIMA

**Claudio H. Olalla**  
Fundador CREATE TALENT

**Catherine Minardi**  
HR Manager - Development & Talent & HRBP. AEGON

**Jorge Calvo Gutiérrez**  
Director de Atención al Cliente. RISI

17:00 FIN DE LA JORNADA

DÍA 02 / JUEVES,  
7 DE NOVIEMBRE DE 2024

09:00 APERTURA DE PUERTAS Y RECEPCIÓN DE ASISTENTES

09:30 EL IMPACTO DE LA NUEVA LEGISLACIÓN EN TEMAS CANDENTES: PROTECCIÓN DE LA VIDA PRIVADA, TRANSPARENCIA DE LOS ROBOTS Y PROTECCIÓN DE LOS AGENTES

**Karine Palacios**  
CPO corporativa. VOCALCOM

**Andrés Braceras**  
Senior Vice President - Southern Europe & LATAM. VOCALCOM

**Marta López**  
CCO. CONCENTRIX ESPAÑA

**Rafael Ramírez Cruz**  
Director de Asesoría Jurídica. AXA SEGUROS ESPAÑA

**Sebastián Salvatierra**  
Director de desarrollo e Innovación. KONECTA

10:15 IA GENERATIVA, UN PASO MÁS ALLÁ EN LA REVOLUCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

**Antonio Aparicio**  
Ai Solutioning Director. TRANSCOM EMEA

**Fernando Santos**  
Jefe de Operaciones. IBERCAJA CONNECT

**Juan Garrido**  
Director eCommerce, Atención al Cliente. GAME STORES IBERIA

**Óscar Luis Marruenda**  
Responsable de Contact Center. CLÍNICA BAVIERA  
**Alex Mengual**  
Director Transformación Clientes. AGBAR

**11:00 DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES EN LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DEL FRAUDE EN EL CENTRO DE LA ESTRATEGIA**

**Pablo de Mier Prieto**  
Country Manager Iberia. CM.COM  
**Luis Martín**  
Digital Customer Experience Manager. MOEVE  
**Pablo Yun García**  
Jefe Servicio Jurídico Comercial. IBERDROLA  
**Mayte Martín**  
Head of RCS. MASORANGE

**Nuria Ortuño**  
Gerente Experiencia Cliente y Canal BUILDINGCENTER-GRUPO CAIXABANK  
**Luis Iglesias**  
Director del Área de Gestión de Absentismo QUIRÓNPREVENCIÓN

**Igor López-Luna**  
Resp. de Atención al Cliente WIBLE SPAIN

**Mª Ángeles Tajuelo**  
Directora de Aprendizaje y Soluciones de Adecco Learning & Consulting. ADECCO

**10:00 ¿CÓMO AUTOMATIZAR LA CALIDAD CON IA? CASO SECURITAS DIRECT**

**Rocío Rodríguez**  
Insight Specialist. SABIO  
**José Gonzalo Lorenzo Silvestre**  
Manager Performance Improvement SECURITAS DIRECT

**Lidia Chávarri Martínez**  
Product & Service Quality Team Leader SECURITAS DIRECT

**Francisco Javier Lozano Zarza**  
Product & Service Quality - Project Analyst SECURITAS DIRECT

**10:45 INTELIGENCIA ARTIFICIAL & CX / EX: SUPERANDO RETOS, DESBLOQUEANDO ÉXITOS Y LECCIONES INESPERADAS. ¿QUÉ HEMOS APRENDIDO DURANTE UN AÑO CONVIVIENDO CON LA IA EN PROYECTOS DE GESTIÓN DE CLIENTES Y EMPLEADOS?**

**Alfredo Villanova**  
Head of Sales AVAIBOOK BY IDEALISTA

**Antonio Díaz**  
CEO. E-VOLUCIONA BY INTELICIA

**Héctor Morán**  
HEAD of CX & IT MADRILEÑA RED DE GAS

**David Aguado**  
Investigador Senior - INST. DE INGENIERÍA DEL CONOCIMIENTO y Profesor en la Facultad de Psicología en la UAM

**Ana Jiménez Castellanos**  
Gen(AI) Business Development Manager for South Europe AWS. AMAZON

**11:45 COFFEE BREAK** Patrocinado por: **foundever**

**12:30 INTELIGENCIA ARTIFICIAL: CAMBIANDO LAS REGLAS DEL JUEGO DE LA OPERACIÓN DEL CONTACT CENTER**

**Walid Karam**  
Pre-Sales Director. ENGHOUSE INTERACTIVE

**13:00 IA CONVERSACIONAL EN WHATSAPP: REVOLUCIONA LA EXPERIENCIA DE TU CLIENTE**

**Ignacio Diego**  
Country Manager de España. BLIP

**13:30 IA Y PERSONAS: LA TECNOLOGÍA ESTÁ REDEFINIENDO EL ROL DE LOS AGENTES DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Arnaud Beaumesnil**  
Account Executive Contact Center IBERIA. CISCO  
**Carles Duz**  
Experto Técnico Contact Center. CISCO  
**Esther Calvo**  
Client Experience Director. VOLOTEA  
**Antonio Rodríguez-Vilariño**  
Responsable de Gestión de Partners, Tecnología e Innovación Contact Center. ENDESA  
**Miguel Ángel Rodero**  
UX & Assisted Digital Channels. ORANGE  
**Jorge del Río**. CIO. KONECTA

**14:15 VINO ESPAÑOL** Patrocinado por: **ATENTO**

FIN DE EXPORC 2024 ¡NOS VEMOS EN 2025!



**DÍA 01 / MIÉRCOLES, 6 DE NOVIEMBRE DE 2024**

**08:45 APERTURA DE PUERTAS Y RECEPCIÓN DE ASISTENTES**

**09:15 ABSENTISMO Y CONTACT CENTER: UNA COMBINACIÓN IMPERFECTA**

**Vera Cruz Sánchez**  
Directora de Área de Relación Cliente. VITHAS

**13:30 SALVEMOS EL TITANIC: CÓMO NAVEGAR LAS CORRIENTES DE LA IA**

**Alex Esclamado**  
Managing Partner - Tecnología y Alianzas. ON SOLUCIONES

**14:15 VINO ESPAÑOL** Patrocinado por: **ATENTO**

**15:30 NUESTRA EXPERIENCIA EN SOLUCIONES POTENCIADAS POR IA. APLICACIONES REALES EN CONCENTRIX**

**Daniel Agudo García**  
Concentrix Catalyst Sales Director. CONCENTRIX

**16:00 LA FIDELIZACIÓN O CÓMO HACER QUE EL CLIENTE TE ESCOJA SIEMPRE**

**Carmen López-Suevos**  
Senior Advisor. LLYC  
**Norberto Ruiz Espinosa**  
Resp. Atención al Cliente. CORREOS  
**Luis Valeriano del Cerro**  
Director de Área de Estrategia Cliente VITHAS

**Guillermo Pérez Morales**  
Director de Negocio y Soluciones Digitales ATENTO

**Carmen Johnston**  
Responsable de Atención al Cliente y Marketing ELEIA ENERGÍA

**17:00 FIN DE LA JORNADA**

**DÍA 02 / JUEVES, 7 DE NOVIEMBRE DE 2024**

**09:00 APERTURA DE PUERTAS Y RECEPCIÓN DE LOS ASISTENTES**

**09:30 IA GENERATIVA PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES: ESTRATEGIAS Y CASOS REALES**

**Concha Sánchez-Ocaña Pareja-Obregón**  
Partnership Lead. NEOSMART

**10:00 EL AGENTE DEL FUTURO: CÓMO LA IA GENERATIVA, LA HIPER PERSONALIZACIÓN Y LA AGENTIC AI TRANSFORMAN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

**Pedro Andrade**  
VP Artificial Intelligence. TALKDESK

**10:30 MÁS ALLÁ DEL BOT: SOLUCIONES DE CX PARA 2025**

**Steve Blood**  
VP of Market Intelligence and Evangelism. FIVE9

**11:00 COFFEE BREAK** Patrocinado por: **foundever**

**11:45 IA PARA TRANSFORMAR EL ECOSISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESAFÍOS LEGALES PARA ESTA NUEVA ERA**

**Carlos Jiménez**  
CCO. ENREACH  
**Íñigo Jiménez Aldama**  
Head of Legal TRIODOS BANK ESPAÑA  
**Ángela Antón**  
Legal Manager GI GROUP HOLDING

**Daniel Vidal**  
Abogado y Responsable jurídico. WEBPILOTS  
**Lourdes García Monteagudo**  
Directora de Transformación y Desarrollo de Canales de Atención Cliente. BANC SABADELL

**12:30 LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE USUARIO/CLIENTE**

**Toni Casas**  
Customer Experience Specialist. ZOOM

**Juan José Rodríguez Herrero**  
Director Experiencia Paciente BOSTON MEDICAL

**Pedro Tomé**  
Director of Disruptive Innovation & Advanced Analytics EVO BANCO

**Pablo Rodríguez Álvarez**  
CX Consumer Journey & Relations. VOLVO CARS

**Ana Meléndez Sánchez**  
Gerente de Transformación y Proyectos Contacto Cliente. MUTUA MADRILEÑA

**13:30 VINO ESPAÑOL** Patrocinado por: **ATENTO**

FIN DE EXPORC 2024 ¡NOS VEMOS EN 2025!



# SALA EXPERIENCIAS

**11:00 - 11:30 ZENDESK**

**TRANSFORMA TU CX: LIDERA EL CAMBIO HACIA UN SERVICIO BASADO EN LA IA**

**Alberto Becerra**  
Senior Sales Director EMEA South. ZENDESK

**12:15 - 12:45 INCONCERT**

**LA NUEVA ERA DE LA CX. POR PRIMERA VEZ LA IA QUE RAZONA**

**Muricio Lázaro**  
AI Applications Manager. INCONCERT

**13:00 - 13:30 CLÍNICA UNIVERSIDAD DE NAVARRA / DEUTSCHE TELEKOM / NICE**

**CLÍNICA UNIVERSIDAD DE NAVARRA: ELEVANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE**

**María Biurrun**  
Directora del Contact Center. CLÍNICA UNIVERSIDAD DE NAVARRA  
**Elena Faedda**  
Directora de IT. CLÍNICA UNIVERSIDAD DE NAVARRA  
**Javier del Río**  
Sales Expert CX. DEUTSCHE TELEKOM  
**Jaime Colom**  
Regional Sales Director. NICE