

- 9:00 hrs.** **Cifras de la industria de Customer Experience,**
Jorge Poblete, IMT
- 9:30 hrs.** **El rol de la hiperpersonalización en la Experiencia del Cliente,**
Miguel Herrera, Opinno
- 10:00 hrs.** **El poder de los datos para incrementar rentabilidad,**
Imanol Belausteguigoitia, IMADATA
- 10:30 hrs.** **Coffee Break**
- 11:10 hrs.** **Panel - La Experiencia del Cliente, un viaje inspirador**
Moderador: Rubén Rivera, Atento
Panelistas: Karina González, Banorte, Martha Pérez, Falabella y Mauricio Ramon, Linde
- 11:50 hrs.** **Inclusión y desarrollo de competencias,**
Montserrat Soto, Michael Page
- 12:10 hrs.** **Uso integral de la Inteligencia Artificial para mejorar la Experiencia del Cliente,** Danilo Rivera, Twilio
- 12:30 hrs.** **Coffee Break**
- 13:10 hrs.** **Cómo usar Design Thinking en tu estrategia de Customer Experience,**
Josué Berlanga, Philip Morris International
- 13:30 hrs.** **Hiper-personalización "La clave para el éxito en la era digital",**
Julio Palacios, MCM Telecom
- 13:50 hrs.** **Inteligencia Artificial aplicada al análisis de interacciones de la experiencia del cliente,** David Modiano, Net2phone
- 14:10 hrs.** **Comida Networking**
- 15:30 hrs.** **Tendencias de CX y el impacto de la IA en el futuro del servicio al cliente,**
Adolfo Roman, Zendesk
- 15:50 hrs.** **Potenciando la experiencia omnicanal con machine learning y soluciones en la nube,** Rogelio Prado Pinelo, Amazon Connect
- 16:10 hrs.** **De la planeación del contenido hasta la creación de valor a través del CX,**
Eduardo Díaz de León Hernández, Coppel
- 16:30 hrs.** **Coffee Break**
- 17:00 hrs.** **Cómo romper el paradigma de Servicio al Cliente tradicional,**
Iker Urionaguena Oraa, Volaris
- 17:20 hrs.** **CX in the era of AI - Bringing together to Power of People and Technology,** Rafael Chávez, Five9 Latam
- 17:40 hrs.** **Un CX excepcional maximiza la lealtad de los clientes,**
Alejandro González Saúl, FEMSA
- 18:10 hrs.** **Coctel cierre**