



AGENDA TECH DAY | 2022

Evento presencial

MIÉRCOLES
16 Noviembre
Hall 74 Centro de Eventos
Cl. 74 # 14 - 25 - Bogotá

7:00 a.m. a 8:00 a.m.

REGISTRO

8:00 a.m. a 8:15 a.m.

Intervención Ana Karina Quessep A.
Presidenta Ejecutiva de BPrO

8:20 a.m. a 8:40 a.m.

La Experiencia del Empleado, como Habilitador de la Experiencia del Cliente
Jose Ubilla, Manager LATAM Solutions Consulting - ALVARIA

8:40 a.m. a 9:00 a.m.

Crecimiento Sostenible Mediante una Estrategia de Cliente.
Bernardo Garrido, Especialista en Customer Experience - AVAYA

9:00 a.m. a 9:20 a.m.

¿Cómo Disminuir los Tiempos de Respuesta en Contact Center?
Ruth Rey, Sales Manager LATAM - ENGHOUSE INTERACTIVE

9:20 a.m. a 9:40 a.m.

Opinion Mining: ¿Un Bot Sabe Cómo te Sientes?
Claudia Neira, CIRION

9:40 a.m. a 10:00 a.m.

El Pastorcito Mentiroso de los 5 Nueves
Felipe Reyes Triana, Gerente Comercial - COMPUTOCOM

10:00 a. m. a 10:30 a.m.

COFFEE BREAK - Visita Muestra Comercial

10:30 a.m. a 10:50 a.m.

La importancia del CX en Tiempos de Incertidumbre
Manuel Betancourt, Account executive TWILIO Latam

10:50 a.m. a 11:10 a.m.

Generando Impacto en la Omnicanalidad.
Liliana Carreño Vargas, CEO - AXEDE

11:10 a.m. a 11:30 a.m.

Tendencias Post Pandemia y el Servicio al Cliente.
Sergio González, Director Comercial Colombia - DIALAPPLET

11:30 a.m. a 11:50 a.m.

La Inteligencia Artificial como Inteligencia Auténtica
Rafael Chavez, Channel Partners & Strategic Alliances LATAM - FIVE9
Luz Helena Reyes Delgado, Enterprise Sales Director LATAM - FIVE9

11:50 a.m. a 12:10 m.

Evolucionando la Estrategia Empresarial hacia Total Experience (TX) desde la Empatía.
José López, Sr. Solutions Consultant Manager Andean & MCLA - GENESYS

12:10 m. a 12:30 p.m.

Modelos de Inteligencia Artificial y su Uso en la Gestión de la Experiencia del Cliente.
Ingrid Imanishi, Directora de Soluciones Avanzadas - NICE

12:30 p.m. a 2:00 p.m.

ALMUERZO - Visita Muestra Comercial

2:00 p. m. a 2:20 p.m.

Convergiendo el CX (Customer Service) con el EX (Employee Experience) y la Data NO Estructurada.
Harold Díaz, CEO - RESSOLVE

2:20 p. m. a 2:40 p.m.

5 Tendencias Tecnológicas Cloud que Agilizan la Innovación y el Crecimiento de las Compañías.
André Santos, Senior Vicepresident Operations - GO CONTACT

2:40 p. m. a 3:00 p.m.

Analítica de Datos como Apoyo para la Sofisticación y Mejora de la Productividad, Caso de Éxito People Contact
Diego Ceballos, CEO - PEOPLE CONTACT

3:00 p. m. a 3:20 p.m.

PerSiguiendo a tus Clientes.
Sergio Olvera, Head of sales North America - SI GATEWAY

3:20 p. m. a 3:40 p.m.

Creando Experiencias 360 desde la Empatía.
Felipe Sánchez, CEO - WEKALL

3:40 p. m. a 4:10 p.m.

COFFEE BREAK - Visita Muestra Comercial

4:10 p. m. a 4:30 p.m.

La Automatización como uno de los Ejes Centrales de la Transformación Digital de las Empresas
Juan Camilo Suárez, CEO de creatividad y CXM de DENTSU en Colombia - TELINTEL

4:30 p. m. a 4:50 p.m.

Lo que Nadie te Contó sobre Evolucionar de un Bot con Menús a uno Híbrido
Carlos Massad, International Business Manager - MITROL

4:50 p. m. a 5:10 p.m.

Ominicalidad: Mitos y Verdades en la Experiencia del Cliente
Diego Faita, Executive Account. VERINT

5:10 p. m. a 5:30 p.m.

Analítica Automatizada para Transformar la Experiencia de los Usuarios
Daniel Alejandro Bejarano, Especialista en Speech Analytics. APEX

5:30 p. m. a 5:50 p.m.

"Inteligencia Artificial Omnicanal, una Exploración más allá de los Chatbots"
Jaime Romero, Sales Regional Manager Newgo, BRIGHT PATTERN
Soraya Silva, IBM Data and AI Senior Adviror



TECH DAY | 2022

Evento presencial

MIÉRCOLES
16 Noviembre

Hall 74 Centro de Eventos
Cl. 74 # 14 - 25 - Bogotá