



III CONGRESO AMEC EXPERIENCIA **ia** **CX**

LA EVOLUCIÓN DE LA EXPERIENCIA

14 DE NOVIEMBRE
DE 2024

HOTEL BARCELÓ
REFORMA, CDMX

15:00
HRS.

GUÍA DEL ASISTENTE

PATROCINADORES PLATINO

Medallia



qualtrics^{XM}



PATROCINADORES ORO

plugthem
Fabricamos Experiencias



GENESYS

AVAYA



auditor serviceSM

Gracias por asistir a

III CONGRESO AMEC
EXPERIENCIA^{CX}

LA EVOLUCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Aquí podrás encontrar toda la información para que estés preparado y tu experiencia sea la mejor.

¡Disfrutalo!

ACCESO AL EVENTO

DIRECCIÓN Y ESTACIONAMIENTO



Dirección:

Hotel Barceló Reforma

Av. P.º de la Reforma 1, Tabacalera, Cuauhtémoc,
06030 Ciudad de México, CDMX.

El salón del evento se llama **Reforma**, si no lo encuentras pregunta en recepción por el evento de AMEC MÉXICO y te guiarán.

Estacionamiento Hotel Barceló Reforma

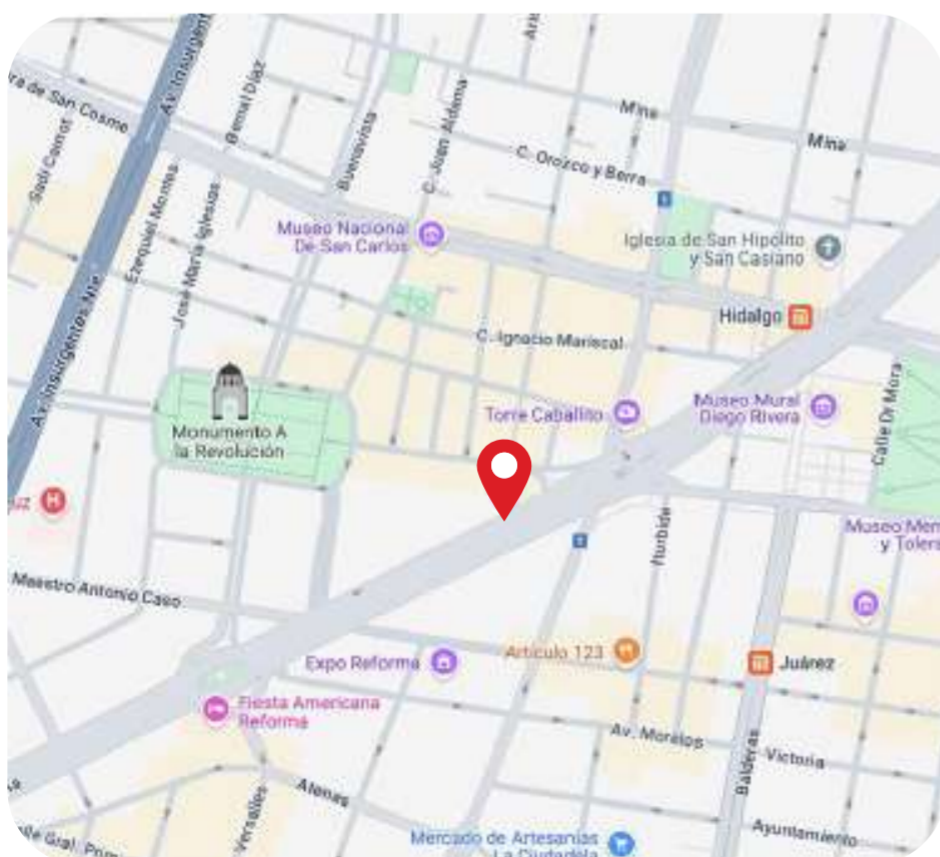
En caso de traer automóvil, te recomendamos ingresar al estacionamiento del hotel, este contará con servicio de Valet Parking y se les otorgará una **tarifa especial de \$175** indicando que viene al **CONGRESO AMEC**.



DA CLICK AQUÍ



Google Maps



REGISTRO



Es muy sencillo. Con tu registro a través de la página congreso.amecmexico.com recibirás un código QR único en tu correo electrónico.

¿Ya te registraste pero no encuentras tu QR?

Accede a la página de registro, inicia con tu correo y podrás descargar una copia de tu QR en PDF o enviar una copia a tu correo.

Al llegar al evento, dirígete al mostrador de Registro del **salón Reforma**. El equipo del evento escaneará tu código QR verificando tu asistencia y te entregará un gafete personalizado que te permitirá el ingreso de manera rápida y segura.

¡No olvides tu gafete, llévalo contigo en todo momento!

AGENDA

15:00 - 15:30 Registro y Bienvenida

15:30 - 15:55 Sesión de Networking

16:00 - 16:10 Bienvenidos al III Congreso AMEC 2024

David Arconada, Presidente AMEC México - Global Director Customer Experience, BBVA - Presidente AMEC México y Marta Santiago Ayala, Directora General AMEC México



16:10 - 16:27 Ponencia: Orquestación de Experiencia Impulsada por IA

Mauricio García-Cepeda L., Director General, Genesys



16:27 - 16:49 Ponencia: Impulsando la transformación de la Experiencia con IA

David McCrea, Regional Experiencia, BAC Credomatic



16:49 - 17:11 Ponencia: Beyond CX: 4 tecnologías aplicadas al Customer Journey para mejorar la experiencia del cliente

Juan Pablo Castro, Gerente de Transformación de Negocios, Pentafon México



17:11 - 17:28 Ponencia: Inteligencia Artificial en el trabajo

Héctor Jaso, Head, Ipsos EX LATAM



17:28 - 17:45 Ponencia: Desde lo básico a lo estratégico: Potenciando CX Data con IA – Caso de éxito con BMW

Jhair Mena, CEO y co-fundador de Plugthem, Paola Arcos (BMW) y Sergio Salgado (BMW)



17:45 - 18:02 Ponencia: La IA como palanca clave en la evolución de CX

Fernando Ruiz Galindo Drucker, Director General de Avaya



AGENDA

18:02 - 18:22 Break y Networking

18:22 - 19:09 Conferencia magistral de Bill Price, Fundador de Driva Solutions

Fundador de Driva Solutions y coautor de *The Best Service is No Service*, Bill es un verdadero gurú del CX. Como ex VP de Servicio al Cliente en Amazon, ha transformado la experiencia al cliente



19:09 - 19:31 Ponencia: Humanizando los Negocios con IA: Navegando la Paradoja

Luis Barraza, Head of LATAM North & México, Qualtrics



19:31 - 19:53 Ponencia: Visión de la Inteligencia Artificial: NICE Pilot y Copilot

Josel Valdez Bonifaz, Enterprise Account Executive de Nice

19:53 - 20:13 Panel: "Líderes en CX e IA: Rompiendo Barreras e Innovando Juntas"

• María Arizmendi, Directora de Experiencia del Cliente en Grupo Elektra



• Ruby Verdugo, Head of Customer Experience at Coppel Group



• Vanessa Graterol, Directora de Operaciones y Experiencia al Cliente en Edenred México y Tesorera de AMEC



• Montserrat Padierna, Customer Knowledge & Experience Sr Director



20:13 - 20:30 Ponencia: De la Voz del Cliente a la Acción: El poder de la IA para mejorar la experiencia del cliente

Julio Zilli, Director General de Auditor Service y Anwar Abdalá, Director de CX en Auditor Service



AGENDA

20:30 Clausura

20:45 - 22:30 Cóctel de negocios

CÓCTEL DE NEGOCIOS

Esta actividad será una experiencia al final del evento. Te invitamos a que te quedes y brindes con tus colegas y el equipo de AMEC para cerrar el día con broche de oro. Aprovecha este momento para reforzar las conexiones que has hecho durante el día.

PONENTES



David Arconada Director Global de CX en BBVA

Profesional con más de 25 años de experiencia en el diseño, gestión e implementación de proyectos de transformación de alto impacto en negocio en distintos sectores (Telecomunicaciones, Aerolíneas y Banca), alcanzando logros representativos en la mejora de la Experiencia del Cliente liderando equipos de empresas como Orange-France telecom, Iberia, Aeroméxico y BBVA. Su puesto actual en BBVA tiene la misión de definir la visión estratégica de experiencia de cliente para todos los segmentos y países del grupo BBVA

Combina su experiencia profesional con una participación activa en el entorno académico y asociativo, siendo miembro fundador de la Asociación DEC y Presidente de la AMEC desde su fundación. Además es director académico de Masters en Calidad y Experiencia de Cliente y profesor en múltiples programas (MBAs, Programas de desarrollo directivo, etc). Fue galardonado con el Premio al Mejor Profesor de la EOI (Escuela de organización industrial) de Madrid en el año 2012- 2013. Speaker en numerosos congresos y eventos, entre ellos el Harvard Business Review Summit.



Marta Santiago Ayala Directora General AMEC

Profesional con más de 25 años de experiencia en el ámbito legal y en gestión, con trayectoria tanto en la Administración Pública de Justicia como en el sector privado. Ha ejercido como letrada de la Administración de Justicia en Madrid, España, y asumió la dirección de una oficina judicial. En el sector privado ha trabajado como abogada y liderado despachos de abogados propios y externos. Su experiencia incluye, además, la colaboración con multinacionales en diversos sectores, como France Telecom y Nexus Energía México.

Su actual puesto en AMEC tiene la misión de gestionar y coordinar la AMEC "Asociación Mexicana de Experiencia de Cliente" liderando la gestión integral de la misma y asegurando el diseño y desarrollo de las estrategias, políticas y planes orientados a generar valor al asociado. Asumiendo la representación de la AMEC ante medios de comunicación, Congresos y eventos, liderando las relaciones institucionales generando alianzas en beneficio de la Asociación.

Docente de la estratégica disciplina de Experiencia de Empleado. Además, ha tenido la oportunidad de participar como Jurado de premios de CX a empresas, como ponente en paneles, charlas y participar como promotora de distintos eventos de CX y EX.

PONENTES



Mauricio García-Cepeda L. VP de Genesys México

Mauricio es el Vicepresidente de Genesys en México, un apasionado defensor de la inteligencia artificial y su aplicación en la mejora de la atención al cliente.



David McCrea Regional Experiencia, BAC Credomatic

Canadiense con acento tico. Por los últimos 6 años David ha liderado la transformación para que BAC sea un banco más centrado en el cliente y tiene más de 25 años de experiencia desarrollando e implementando soluciones financieras innovadoras en Centroamérica. David es economista de la Universidad de Denver y MBA de INCAE Business School.



Juan Pablo Castro Gerente de Transformación de Negocios, Pentafon México

Ingeniero de Sistemas por la Universidad de Caldas, con estudios de postgrado en Transformación Digital, Business Intelligence, y un MBA en Administración y Dirección de Empresas. Juan Pablo cuenta con más de 10 años de experiencia en el análisis y transformación de datos en información de valor para las empresas. Actualmente es Director de Transformación en Pentafon, en donde lidera procesos de transformación digital orientados a la adopción de nuevas tecnologías que permitan generar procesos operativos y de negocio más eficientes y con resultados superiores.

PONENTES



Héctor Jaso Head Ipsos EX LATAM

Hector Jaso es graduado en Ciencias Actuariales por el ITAM con diplomas en Estadística Aplicada y Planeación Estratégica; actualmente se desempeña como Director General de Ipsos CX en México y Director EX LATAM. Con más de 20 de años de experiencia en el mundo del research, en los últimos 15 años se ha especializado en el campo de Customer Experience CX y Employee Experience con experiencia particularmente en los sectores Automotriz, Financiero, Retail y Telecom. Contribuyó en “The Wallet Allocation Rule”, publicación que fue un Best Seller en The New York Times (www.walletrule.com).



Jhair Mena CEO y co-fundador de Plugthem

Consultor internacional con más de 15 años de experiencia en la gestión de proyectos y la experiencia del cliente, así como un pionero en la transformación digital del Customer Experience (CX). Ingeniero en Telecomunicaciones y MBA, cuenta con diversas certificaciones como PMP Project Manager Professional, CX Expert y Design Thinking Professional, entre otras. Como CEO y cofundador de Plugthem, una firma multinacional especializada en soluciones para la gestión de la experiencia del cliente, ha sido clave en la integración de la plataforma UCXP con Inteligencia Artificial, la cual hoy opera en seis países y es utilizada por más de 40 marcas líderes en la región.

Su enfoque ha transformado la manera en que las empresas se relacionan con sus clientes internos y externos, impulsando la innovación en CX a nivel global.

PONENTES



Bill Price

Presidente y Fundador de Driva Solutions

Bill Price, un referente mundial en CX, fue el primer Vicepresidente Mundial de Servicio al Cliente en Amazon y es un pionero en transformar la Experiencia de Cliente, eliminando fricciones y optimizando procesos. Con más de 35 años de experiencia, su enfoque innovador ha ayudado a más de 160 empresas líderes a mejorar su rentabilidad y fidelización de clientes.

Es fundador de Driva Solutions y autor de libros de referencia en CX como *"The Best Service is No Service"*, *"Your customer Rules"* y *"The Frictionless Organization"*.



Fernando Ruiz Galindo Drucker

Director General de Avaya

Ejecutivo de ventas de tecnología analítico y creativo con experiencia práctica y un sólido conocimiento de una amplia gama de capacidades de gestión empresarial, incluyendo experiencia del cliente, planificación estratégica, ventas, análisis de mercado, operaciones de ventas, formación de equipos y garantía de calidad.

Demostrada habilidad para seleccionar, dirigir y retener empleados automotivados y orientados al cliente que siempre superan los objetivos comerciales. Excepcional comunicador con un estilo consultivo, fuertes habilidades de negociación, notables habilidades para resolver problemas y un agudo sentido para identificar las necesidades del cliente. Trabajando en entornos multiculturales diversos, en posiciones donde la comunicación es importante y las situaciones donde el trabajo en equipo es esencial.

Líder de opinión reconocido en la industria en Transformación Digital y Experiencia del Cliente para todos los mercados.

PONENTES



Luis Barraza Head of LATAM North & México, Qualtrics

Con más de 25 años de experiencia en el sector de TI y 20 años en liderazgo de ventas, Luis Barraza es un apasionado por ayudar a las empresas a comprender y mejorar las emociones, sentimientos y experiencias de sus clientes y empleados. Actualmente, se desempeña como Head de LATAM North & México en Qualtrics, donde lidera un equipo de profesionales enfocados en ofrecer soluciones en la nube que permiten a las empresas transformar a sus clientes en verdaderos fanáticos, productos en pasiones, empleados en embajadores y marcas en auténticas religiones.

Luis cuenta con un sólido historial en la construcción y mantenimiento de relaciones ejecutivas, además de haber negociado acuerdos complejos y reclutado y entrenado equipos de ventas de alto rendimiento. Su desempeño excepcional y su capacidad de colaboración le han valido múltiples reconocimientos y certificaciones en ventas.

La misión de Luis es empoderar a sus clientes y socios para que alcancen sus objetivos comerciales y generen un impacto positivo en sus mercados y comunidades. No te pierdas la oportunidad de escuchar a Luis en su próxima charla, donde compartirá su visión y estrategias sobre la mejora de la experiencia del cliente y la fidelización.



Josel Valdez Bonifaz Enterprise Account Executive, Nice

Josel es un profesional de la tecnología orientado a la estrategia, con 16 años de experiencia en ventas y desarrollo de alianzas. Ha colaborado con empresas líderes como Gartner, Oracle, Dun & Bradstreet y Zendesk, especializándose en la gestión de equipos regionales en áreas como Ventas, Alianzas, Comercio Electrónico y Gestión de Productos.

Además de su carrera en tecnología, Josel ha escalado siete de las ocho montañas más altas de cada continente en el mundo, un logro que refleja su determinación, liderazgo y pasión por inspirar a otros. Ha sido invitado como orador principal en eventos de alto impacto, incluyendo el 5to Foro de Tecnología y Negocios de la Cámara de Comercio y foros corporativos como el Oracle, Gartner, y el Dynatrace Leadership Forum. Su experiencia y visión han sido reconocidas también en otros foros dentro del ámbito de negocios, donde ha participado como speaker principal, compartiendo estrategias orientadas a la metodología de negocios detrás de su proyecto de montañismo. Su enfoque inspirador y su compromiso para ayudar a otros a alcanzar su máximo potencial lo han posicionado como un ejemplo de liderazgo en el ámbito profesional y personal.

Josel, con una trayectoria inspiradora tanto en su vida profesional como en sus aventuras personales, sigue demostrando que el verdadero liderazgo se basa en la resiliencia, la visión y la dedicación a la excelencia.

PONENTES



María Arizmendi González

Directora de Experiencia del Cliente, Grupo Elektra

María es Licenciada en Comercio Internacional por la Universidad de Guanajuato, cuenta con un MBA por la Universidad Politécnica de Cataluña y es egresada del Programa de Alta Dirección (AD) del IPADE. Cuenta con casi 20 años de experiencia en cargos directivos relacionados con el Servicio al Cliente, Marketing y Customer Experience en las industrias retail, financiera, de salud y sector público.

A lo largo de su carrera ha diseñado e implementado proyectos de gran escala que han transformado la experiencia de los usuarios mediante la gestión, puesta en marcha y orquestación de canales físicos y digitales para las empresas e instituciones en las que ha colaborado (Policía Federal, Seguro Popular, IMSS, Afore XXI Banorte y Principal Financial Group).

Actualmente en Grupo Elektra es Directora de Experiencia del Cliente y tiene la mira puesta en que la experiencia que se diseñe y brinde de la mano con la tecnología, sea percibida por los clientes como personal, homogénea y diferencial, y por supuesto que a su vez sea rentable para la empresa.

Su estilo de liderazgo es inspirador. La distingue su pasión por tangibilizar el pensamiento centrado en el cliente, así como la transformación constante.



Ruby Verdugo

Subdirectora de Experiencia del Cliente, Grupo Coppel

Cuenta con más de 20 años de experiencia en el impulso de estrategias para la Centricidad del Cliente en diversas empresas del sector retail y financiero con participación en Latinoamérica.

En su trayectoria profesional, destaca su papel como líder de iniciativas de implementación y gestión de Modelos de Servicio en canales físicos y digitales que contempla programas de Voz del Cliente que integran KPI s; para una correcta medición de la Experiencia de los Clientes. A su vez, en el desarrollo de Metodologías de medición para evaluar el servicio interno de la empresa.

Enfocada en la mejora del servicio y la experiencia de los Clientes Internos y Externos ha creado y participado en la formación de equipos multidisciplinarios y talleres de mejora, de alto desempeño creados para mejorar los niveles de servicio de manera ágil y eficiente, los cuales contribuyen directamente en la activación y permanencia de Clientes para incrementar su ciclo de vida y mantener el mejoramiento continuo de la organización.

PONENTES



Montserrat Padierna Directora Senior de Experiencia y Conocimiento del Cliente, Walmart México y Centroamérica

Montserrat Padierna fue nombrada Directora Senior de Experiencia y Conocimiento del Cliente en septiembre de 2022 desde donde lidera el desarrollo de estrategia de entendimiento del cliente y creación de productos centrados en crear una experiencia memorable para los consumidores, decodificando su comportamiento y generando estrategias de mejora continua y crecimiento del negocio a través del análisis de datos.

Como parte de sus responsabilidades, lidera la creación de programas de inteligencia de mercado generando análisis profundos basados en data primaria y de mercado generando valor incremental a los negocios e influenciando en la constante mejor de la experiencia omnicanal de compra de los más de 5 millones de clientes que diariamente visitan los diversos formatos y canales de Bodega Aurrera, Sam's Club, Walmart Express y Walmart Supercenter y verticales como telefonía, servicios financieros y de salud entre otros.

Se unió a Walmart de México en 2017 como Subdirectora de eCommerce en donde impulsó el desarrollo de estrategias comerciales omnicanal a través del uso del análisis de datos en diversas categorías.



Vanessa Graterol Directora de Operaciones y Experiencia al Cliente en Edenred México y Tesorera de AMEC

Vanessa se considera una profesional orientada a la gente con gran pasión por el servicio. Cuenta con 20 años de experiencia trabajando en empresas de servicio y consumo masivo en diferentes posiciones (Servicio al cliente, Experiencia al cliente, Marketing, Comercial, Auditoría y Riesgos, Calidad, Operaciones y Logística). Vanessa, tiene 18 años formando parte del Grupo Frances Edenred, líder mundial en emisión de soluciones digitales para acompañar el crecimiento y desarrollo de empresas y e individuos.

Su rol actual implica una responsabilidad clave para mantener y mejorar la calidad del servicio en la organización, utilizando tanto el talento humano como las soluciones tecnológicas para promover el crecimiento y desarrollo tanto de Edenred como de sus clientes.

PONENTES



Julio Zilli

Director General de Auditor Service

Director General de Auditor Service, con más de 28 años de experiencia en consultoría de CX en México, Argentina y Brasil. Apasionado por mejorar la experiencia del consumidor, cuenta con formación en Management, Marketing y Organización Industrial.



Anwar Abdalá

Director de CX en Auditor Service

Director de CX en Auditor Service. Mercadólogo con 20 años de trayectoria en investigación de mercados en México y Latinoamérica. Especializado en optimización de la experiencia del cliente y en sistemas de monitoreo con IA para asegurar crecimiento en cada punto de contacto.

PATROCINADORES

PLATINO

Medallia

 **PENTAFON**
CONTACT CENTER & CXSP

qualtrics^{XM}

NICE 

ORO


Fabricamos Experiencias

DRIVA
SOLUTIONS 

 **GENESYS**TM

AVAYA


Ipsos

auditor serviceSM

DUDAS Y AYUDA

Si tienes dudas o necesitas alguna ayuda, nuestro equipo está listo para apoyarte.

Puedes comunicarte por WhatsApp al teléfono

 **(+52) 55 2253 0004**

o al correo info@amecmexico.com

¡Te esperamos!

III CONGRESO AMEC
EXPERIENCIA^{ia}EX
LA EVOLUCIÓN DE LA EXPERIENCIA

¡Síguenos en nuestras redes sociales!



AMEC
Asociación Mexicana de Experiencia del Cliente