

1 de junio	Agenda
08:30h	Recepción
09:00h	Bienvenida Agustí Molías, CEO. SmartCEX
09:10h	Apertura del Congreso José Francisco Rodríguez, Presidente. AEERC
09:20h	Conferencia "La Revolución de los Valores" Carlota Pi, Socia Fundadora y Presidenta. Holaluz Presenta al ponente: Jorge Meilán, Key Account Manager. Vocalcom
09:45h	Mesa Redonda "Customer Journey-ANTES: captación y generación del interés del cliente" Moderada: José Francisco Rodríguez, Presidente. AEERC Rodrigo Costa, Director Desarrollo Clientes. La Vanguardia y Mundo Deportivo M ^{re} Irene Baptista, VAD e Ecommerce Manager. Ed. Salvat Javier Bellido, Country Director Spain. eDreams ODIGEO
10:35h	Conferencia "Customer Experience" Vinyet Bravo, Dirección Oficina Directa. Banco Sabadell Presenta al ponente: Alfredo Rodríguez, Director de Desarrollo. Mdtel
11:00h	Café Networking
11:30h	Mesa Redonda "Customer Journey-DURANTE: gestión de la experiencia del cliente con la marca" Moderada: Joana Sánchez, Presidenta. Incipy & Inesdi Digital Business School David Campos, Director de RRHH. Volkswagen Group Retail España Carles Borillo Director de Operaciones y Servicios. Deutsche Bank Javier de Oña Director de Operaciones y Subdirector. Fundación DKV Integralia Antoni P. Martín i Lluís, Jefe del Área de Atención Telefónica. 012 gencat.cat
12:20h	Conferencia "Employee Experience" Emilio Garcia, Customer Experience Senior Manager. Sage Spain & Portugal Presenta al ponente: Miguel Villaescusa, Director Comercial y Marketing. Grupo Unísono
12:45h	Mesa Redonda "Customer Journey-DESPUÉS: fidelización y recuperación de clientes" Moderada: Vicente G. Moreno, Director de Comunicación. AEC Julio López, Responsable Contact Center Consumidor. Caprabo Mercè López, Customer Experience. Gas Natural Ferran Moreu, Director de Créditos. Serunion Beatriz López, Socia. Grant Thornton
13:35h	Conferencia "Employee Experience II" Francisco Peña, Responsable de Gestión del Desempeño/Innovación en Recursos Humanos/Voluntariado Corporativo. DKV Seguros Presenta al ponente: Marta Valls, Responsable de Operaciones. Clicc
14:00h	Cóctel Networking
15:00h	Taller "Customer Insight Map - Te vamos a sacar los colores" Agustí Molías, Socio Director. Contact Center Institute
17:45h	Clausura
18:00h	Finalización