



8:30h **Recepción y café de bienvenida**

9:00h **Bienvenida y apertura del Congreso**  
**Agustí Molías** | CEO | **SmartCEX**  
**Jorge Martínez-Arroyo** | Presidente | **Asoc. DEC**

## track **Employee Experience**

9:30h **Experiencia empleado y experiencia cliente: vasos comunicantes. El modelo Banc Sabadell**  
**Emilio Pascual** | Director de employee experience | **Banco Sabadell**

10:00h **La excelencia en la gestión de las llamadas**  
**Patricio Ilyef** | Director de organización y TI | **DAS Seguros**

10:30h **Face to Face: Employee Experience**  
Moderador: **David Barroeta** | Director de personas | **Opticalia**  
**Miguel Artiach** | Responsable de clientes | **Alsa**  
**Fernando M<sup>a</sup> Torner** | Líder de talento & cultura | **Kiabi**



11:15h **Coffee Break**

## track **Customer Experience**

12:00h **Parque de atracciones Tibidabo: El parque de la felicidad**  
**Rosa Ortiz** | Directora ejecutiva | **Tibidabo**

12:30h **i-Motion**  
**Isabel Gorgoso** | Responsable de experiencia de cliente en canales no presenciales | **Iberdrola**  
**Patricia Serrano** | Responsable de calidad | **Iberdrola**

13:00h **Face to Face: Customer Experience**  
Moderador: **Jesús Castells** | Director general | **Asoc. DEC**  
**Cristina López** | Responsable de experiencia de cliente | **Gas Natural Fenosa**  
**Enrique Gómez** | Director de cliente | **Zurich España**  
**Aleix Escassi** | Director de cliente y desarrollo de negocio | **Banco Sabadell**



13:45h **Cocktail**

## track **Customer Innovation**

15:10h **Pastelería creativa by Escribà**  
**Christian Escribà** | Mejor pastelero de España

16:00h **Las nuevas tecnologías al servicio de las emociones**  
**Laia Mercadal** | Directora de marketing directo y atención al cliente | **Mango**

16:30h **Face to Face: Customer Innovation**  
Moderador: **Vicente G. Moreno** | Senior advisor | **AEC**  
**Jose Luis Velasco** | Director de calidad, sostenibilidad y servicio al cliente | **Loewe**  
**Herènia Casas** | Customer Experience Manager | **Schibsted**

17:15h **Ya no sirve el café para todos**  
**Agustí Molías** | CEO | **SmartCEX**

17:45h **Clausura del Congreso**  
**José Francisco Rodríguez** | Presidente | **AEERC**

# BC Customer congress

## SALA PATROCINADORES 2017

**plantronics**

Software de gestión y control para  
Contact Center

12:15 - 13:00h

**on** SOLUCIONES

Necesidad de modelos de  
referencia en el Contact Center

13:00 - 13:45h

**Numintec**

El futuro pasa por sistemas  
abiertos e integrados

16:00 - 17:00h

Patrocinadores Gold

**Numintec**

**VOCALCOM**

Patrocinadores Silver

**cliCC**

**on** SOLUCIONES

**plantronics**

Patrocinadores Bronze

**altitude**

**inConcert**  
CONTACT CENTER TECHNOLOGY

**S.T.D.**

**unisono**

