

2 DE JULIO - CX INNOVATION DAY

- » **Bienvenida Coffee**
 - 08:00hs
- » **Innovar en la Era Digital: La Transformación hacia el Customer Experience**

Raquel Dentice (Directora en "Centro de Formación Profesional" y Presidenta de la "Asociación Paraguaya de Centros de Contacto & BPO").

 - 08:30hs
- » **Hábitos y tendencias del Cliente Hoy**

Horacio Estigarribia (Director en "G Digital" y en "CAPACE").

 - 09:00hs
- » **Bots e inteligencia Artificial para convertir conversaciones en oportunidades de negocios**

Ramiro Riobóo (CCO - Co-Founder en "SSD"), Guillermo Santacruz (CDO - Director de Transformación Digital en "Universidad Americana" y en "Grupo Élève").

 - 09:45hs
- » **Networking & Coffee Break**
 - 10:30hs
- » **Customer Experience con estrategia CRM. Cultura, Tecnología y Procesos para una Experiencia Única**

Luis Enrique Candia (Consultor "Excelsis").

 - 10:45hs
- » **Panel de Tecnologías Exponenciales**

Jorge Figueredo (CEO & Founder en "Líderes Digitales", Country Manager en "Solcre Paraguay"), Gustavo Daniel Tasner (Commercial Partner en "LatAm Kyp.ai"), Gustavo Huerta (Sales Director Caribbean and Latin America en "Sangoma"), Juan Marcelo Palmieri (Gerente de Consultoría en "Excelsis"), Cesar Astigarraga (Vice Presidente en la "Cámara Paraguaya de Fintech" y Presidente en "ITTI Digital").

 - 11:15hs
- » **Networking & Lunch**
 - 12:00hs
- » **Sorteos**
 - 13:15hs
- » **Panel Tendencia en los procesos: El Toque Humano en Tiempos de IA**

Teresa Guillén (Presidenta en el "Círculo de Iniciativas del Seguro - CIS"), Luis Rodríguez Gorlero (Country Manager en "Atento Chile"), Juan Pablo Di Sanzo (Gerente Comercial y Transformación Digital en "VN Global"), Lucas Sebastián Argañaraz (Gerente de Operaciones en "Konecta"), Raquel Dentice (Directora en "Centro de Formación Profesional" y Presidenta de la "Asociación Paraguaya de Centros de Contacto & BPO").

 - 13:45hs
- » **Inteligencia Artificial. Mitos, Automatización y Personalización**

Wally Castro (Director Comercial en "IA Latam").

 - 14:45hs
- » **Nuevos Horizontes de la Experiencia del Cliente. La IA y un Mundo sin Preguntas**

Leonel Villarroel (Solution Consulting Manager en "Genesys" para la región sur de LATAM).

 - 15:15hs
- » **Networking & Coffee Break**
 - 15:45hs
- » **El caso "BIT - Chatbot del Banco Ciudad de Buenos Aires". Innovación frente a los desafíos presentes y futuros.**

Matias Venutolo (MBA - Agile CX - Product Development - PO en "BIT de Banco Ciudad").

 - 16:30hs
- » **Agilidad Organizacional: El Viaje de Transformación y Evolución Cultural**

Mariana Ibero (Sponsor de Capital Humano y Líder de Transformación Organizacional en "Farmacity").

 - 17:15hs