

## 2 DE NOVIEMBRE

- » **Bienvenida Coffee**
  - 08:00 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Acto de Apertura**

*Raquel Dentice (Directora "Evoltis Paraguay" y Presidenta de la "Asociación Paraguaya de Centros de Contacto & BPO"), Marcelo Bechara (CEO & Founder "Evoltis").*

  - 08:30 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Chatbots y empatía: Inteligencia Artificial para Mejorar la Experiencia del Cliente**

*Ernesto Doudchitzky (CEO "Chattigo").*

  - 08:45 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Networking & Coffee Break**
  - 09:45 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Panel Tecnologías Exponenciales**

*Ramiro Riobóo (CCO - Co-Founder "SSD SRL"), Ernesto Doudchitzky (CEO "Chattigo"), Pablo Lima (Sales Director South Cone "VU Security SA"), Miguel José López (Director Comercial Sur América "Atento"), Mica Beleni (AI TOP VOICE Speaker "Forbes", "Google", "G20", AI Expert B2B).*

  - 10:15 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Impacto de los pagos electrónicos: Revolucionando la experiencia del cliente**

*Aníbal Corina (Gerente General "Bancard"), Giuliano Galluppi (Gerente de Productos y Experiencias "Bancard").*

  - 11:15 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Como lograr una experiencia segura ;100% digital! - Caso innovación de procesos financieros - Na-at**

*Jonatan Godoy Ripoll (Director Comercial "Konecta Conosur"), Fernando Bustos (Sales Manager "Na-at Technologies").*

  - 12:00 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Lunch & Networking**
  - 12:30 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Mesa Debate Mujeres, liderazgo e innovación**

*Edna Armendáriz (Representante "Banco Interamericano de Desarrollo"), Silvia Bracho (Gerente de Negocios y Marketing "Visión Banco"), Natalia Hiestand (Directora de Proyectos "Copipunto SA"), Estefanía Elicetche Insfrán (Presidenta "Fundación AmCham"), Katherine Colombino (Gerente General "SSC S.R.L."), Raquel Dentice (Directora "Evoltis Paraguay" y Presidenta de la "APCC").*

  - 13:30 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Del manual al escenario: gestionar personas para una Cultura de Servicio Excepcional**

*Alejandro Lang (Socio/ Consultor "Hulk! Management Skills").*

  - 14:15 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Panel de Seguros**

*Emiliano Rosalez (Gerente de Operaciones "Galicia Seguros"), Liz Alarcón (Gerente de Desarrollo Comercial "Mapfre"), Bruno Cuenca (Ejecutivo Corporativo "Aseguradora del Este"), Teresa Guillén (Presidenta Circulo de Iniciativas del Seguro), Guillermo Fronciani Cassanello (Vicepresidente Ejecutivo en "Seguridad Seguros").*

  - 14:45 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Café & Negocios**
  - 15:30 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Claves para mejorar la experiencia en atención al cliente**

*Carlos Alberto de Souza (Director de Mercosur "Jabra").*

  - 16:00 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Cómo diseñar un embudo de conversión efectivo en tu estrategia digital**

*Aghop Bogosián (Digital Strategy Leader "Fenicio").*

  - 16:30 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **CX Innovation Awards 2023**
  - 17:00 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual

## 3 DE NOVIEMBRE

- » **Bienvenida Coffee**
  - 08:00 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **La Experiencia del Cliente en esta era: ¿CX digitalizada o humanizada?**  
*Germán Enrico (Gerente de Consultoría "Kenwin").*
  - 08:15 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Tecnologías exponenciales al servicio del cliente. Más allá de la omnicanalidad**  
*Santiago Beltrán (Account Executive "Net2phone"), Guillermo Santacruz (CDO Director de Transformación Digital "Universidad Americana" & "Grupo Élève").*
  - 08:45 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Panel de Cobranzas**  
*Leonardo Sanjuan (Gerente de Cobranzas "Konecta Cono Sur"), Luciano Álvarez (CCO "Cidesa"), Silvia Kriskovich de Cáceres (Gerente de servicios Tercerizados "Nexo"), Jorge Irala (Gerente de Administración, Inteligencia y Cobranzas "AIC Carsa").*
  - 09:15 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Networking & Coffe Break**
  - 10:00 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Panel de Customer Experience**  
*Mauricio Velásquez (Managing Director "Velasquez & Company SAS"), Verónica Peralta (Country Head "TaDa Paraguay", eCommerce & Retail Business Lead), Sebastian Menutti (Analista principal "Frost & Sullivan"), Raquel Dentice (Directora "Evoltis Paraguay" y Presidenta de la "APCC & BPO").*
  - 10:30 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Procesos cero papel. Automatizaciones inteligentes**  
*Hernán Eugenio Bonfini (Co Founder - Business Area LATAM "UX Solution IT").*
  - 11:15 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **El potencial de la Inteligencia Artificial Generativa en la atención personalizada a clientes**  
*Alejandro Rabboni (Services Sales Leader "Avaya").*
  - 11:45 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Lunch & Networking**
  - 12:30 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Panel de Ventas**  
*Ignacio Pascual (Director Comercial - Customer Experience - Sales Strategy - Digital "Atento"), Maricel Ramallo (Account Manager "Konecta"), César Cáceres (Presidente "Remax" Paraguay y Brasil), Melina Campanella (Head of Sales Cono Sur "Icomm"), Elsa Medina (Gerente Contact Center "Electroban").*
  - 13:30 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **El poder de la segmentación**  
*Melina Campanella (Head of Sales Cono Sur "Icomm").*
  - 14:30 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Networking & Coffe Break**
  - 15:00 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Panel Gestión del Talento**  
*Lucas Bustos (Gerente de selección y desarrollo global de talentos), Cynthia Romero (Miembro del consejo directivo "APARH"), Diego Mansilla Galdeano (Head of People "Evoltis"), Enrique Alejandro Queija Siguas (Director "Psicoweb Plus", "Recruhack Academy" e "Innovación & Entrepreneur Business School"), Viviana Arzamendia (Directora Comercial "VA Consulting").*
  - 15:45 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Mucho más cerca: el desafío de encantar Clientes**  
*Álvaro Pérez Fernández (Socio - Director de Consultoría "Xn Partners").*
  - 16:45 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual
- » **Show de cierre**
  - 17:45 hs - Sheraton Asunción Hotel & Plataforma Virtual