

AGENDA 2024

📍 CENTRO DE EVENTOS PASEO LA GALERIA



CUSTOMER EXPERIENCE
& INNOVATION CONGRESS

HYBRID EDITION - LATAM 2024

la **revolución**
de la **innovación**
y la **CX digital**

DÍA 5 DE NOVIEMBRE



Bienvenida Coffee

• 19:00hs

CEO'S Meeting

Blanca Liliana Brítez (Gerente General "Financiera Paraguayo Japonesa"),

Sebastien Lahaie (Vicepresidente del directorio "Banco Sudameris"),

Jorge Raul Leoz Berthomier (Presidente "Amandau SA"),

Gabriel Rubbiani (Gerente General "Emcesa"),

Raquel Dentice (Directora "CFP" y Presidenta "Asociación Paraguaya de Centros de Contacto & BPO").

• 19:30hs



DÍA 6 DE NOVIEMBRE

- » **Bienvenida Coffee**
 - 08:00hs
- » **Acto de Apertura Autoridades**

Raquel Dentice (Directora "CFP" y Presidenta "Asociación Paraguaya de Centros de Contacto & BPO").

 - 08:30hs
- » **Más allá de la Innovación: Futuro humano y productividad**

Daniel Juárez Dappe (Líder de Aplicaciones con Inteligencia Artificial para "IBM América Latina").

 - 09:00hs
- » **Power Talks: Tecnologías Exponenciales - El Futuro de la CX Digital**

Susana Moscarda (Directora "Cámara Paraguaya de Fintech" y CEO "API Solutions / Goekua"),
Pedro Cano (Cofundador y CEO de "Visual Contact"), Nicolas Watroba (CEO "Zimmic"),
Jeremías Tvethe (Director Comercial "Omnia"),
Hernan Eugenio Bonfini (Co-Founder ParaguayNet).

 - 09:35hs
- » **Networking & Coffee Break**
 - 10:25hs
- » **Onboarding Digital y Mecanismos de Autenticación en WhatsApp para Servicios Financieros**

Raúl Leal (Gerente General "Unicard - SMU Corp").

 - 10:45hs
- » **Power Talks: CX Revolution**

Raquel Dentice (Directora "CFP" y Presidenta "Asociación Paraguaya de Centros de Contacto & BPO"),
Kay Valenzuela (Presidente y Fundadora "ICSA Latinoamérica"),
Mónica Wolff (Gerente de Consultoría "Kenwin"),
Elsa Rosa (Directora Regional para Panamá y Sudamérica "Alorica"),
Roberto Icaza (Co-Fundador, Presidente & COO "Rapido Solutions Group").

 - 11:25hs
- » **Al al Servicio de la CX y el ROI**

Monica Wolff (Gerente de Consultoría "Kenwin").

 - 12:15hs
- » **Networking & Lunch**
 - 12:50hs
- » **Comunicaciones Unificadas y el Incremento en la Productividad: El Caso del Hospital Ecuatoriano IESS**

Gustavo Huerta (Director Comercial LATAM "Sangoma").

 - 13:50hs
- » **Humanidad Conectada: La Revolución de la IA en la Experiencia del Cliente**

Juan Pablo Di Sanzo (Gerente Comercial y Transformación Digital "VN Global").

 - 14:30hs
- » **Power Talks: Cobranzas Inteligentes**

Pablo Gonzalía (Gerente de Negocios y Alianzas Estratégicas "Émerix"),
Cristian Zozaya (Gerente de Negocio - VN Global),
Marcelo Maffei (Gerente de Servicios Tercerizados "Nexo S.A"),
Rafael Roman (Sub-Gerente de Operaciones "Cidesa"),
Dioselis Rodriguez (Collections Leader - Evoltis).

 - 15:05hs
- » **Networking & Coffee Break**
 - 15:55hs
- » **Tecnología y Automatización: Potenciando las Ventas y Eficiencia en Cobranzas**

Diego Fernando Baron (Gerente Regional de Consultoría & Soluciones "Atento").

 - 16:15hs
- » **Conversaciones más Humanas, Naturales y Personalizadas con Inteligencia Artificial: Integración de modelos avanzados (LLM y RAG)**

Alejandro Castrejón Diez (Director General "SFORCE")

 - 16:55hs
- » **La nube como catalizador de la experiencia del cliente**

Candelaria Milano Molina (Sr. Partner Sales Manager "Amazon Web Services")

 - 17:30hs



DÍA 7 DE NOVIEMBRE

- » **Bienvenida Coffee**
 - 08:00hs
- » **Valores que Transforman: Cuando la Cultura Interna Impacta en la Experiencia del Cliente**
Nicolas Watroba (CEO "Zimmic")
 - 08:25hs
- » **Power Talks: Ventas - Impulsando el Crecimiento en la Era de la Innovación**
Melina Campanella (Directora "Not Ordinary Agency"), Rodrigo Velozo (CEO "Merco Paraguay Eas"), Luis Badilla Eissler (Gerente de Negocios "Atento"), Carla Casanello (Directora de La Capace y Directora Regional Growth Digital), Graciela Olmedo (Sales Operations Manager "Icommkt").
 - 09:00hs
- » **De la Teoría a la Práctica: Cómo Implementar un Bot Inteligente**
Ramiro Rioboó (CCO - Co-Fundador "SSD").
 - 09:50hs
- » **Networking & Coffee Break**
 - 10:25hs
- » **Cultura empresarial: el cambio hacia una cultura centrada en el cliente**
Manoella Talavera (Gerente de CXC "Cervepar").
 - 10:45hs
- » **Power Talks: Talento Humano: El Motor de la Innovación y la Experiencia del Cliente**
Monica Isabel Dupleich Auza (Gerente General "BM Group Paraguay S.R.L), Paulo Yugovich (CEO "JOBS"), Agustin Rodriguez Quiroga (CEO "Amedia"), Franco Nicolás Floridia (Co-Fundador & COO "Gallumphing"), Felipa Mersan (Directora "Incentiva"), Freddy Fernandez (Presidente "Aparh").
 - 11:25hs
- » **El centro de Contacto del Futuro. Nuevos Paradigmas en el Servicio al Cliente**
Carlos Alberto de Souza (Director de Mercosur "GN Audio - Jabra")
 - 12:15hs
- » **Networking & Lunch**
 - 12:50hs
- » **La brecha digital: Una barrera que nos impide avanzar**
Agustin Lebrero (Director Comercial "Orbith")
 - 13:50hs
- » **La Revolución de las Tecnologías Exponenciales**
Mica (AI TOP VOICE Speaker | Forbes, Google, G20 | AI Implementation Director AI Virtual Assistants | AI CX | AI Automations "quabund.ai")
 - 14:30hs
- » **Power Talks: CX en Seguros - Innovando en la Interacción con el Cliente**
Raquel Dentice (Directora "CFP" y Presidenta "Asociación Paraguaya de Centros de Contacto & BPO"), Teresa Guillen (Gerente Banca Seguros "Banco GNB", Presidenta "Círculo de Iniciativa del Seguro CIS", Fundadora y CEO "Fulltime & Cia S.A"), Ignacio Ulises Giusti (Gerente comercial "Sancor Seguros"), Elías Garay Subeldía (Gerente de Gestión Estratégica y Proyectos "Aseguradora Yacyreta"), Tito Livio Mujica Speciale (CEO "Segutotal").
 - 15:05hs
- » **Networking & Coffee Break**
 - 15:55hs
- » **De administración de empresas a administración de experiencias**
Kay Valenzuela (Presidente y Fundadora "ICSA Latinoamérica")
 - 16:15hs
- » **CX Innovation Awards**
 - 17:25hs