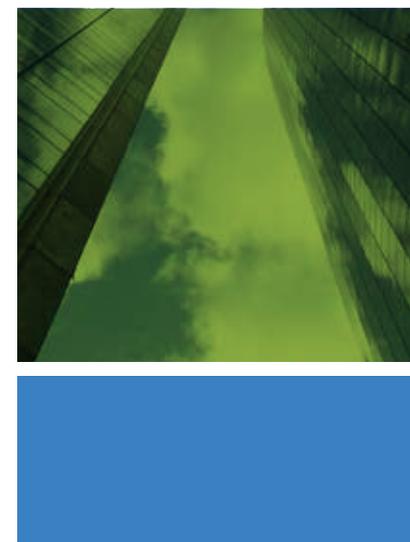


11°

CONGRESO ANDINO de Contact Centers & CRM



4° FORO INTERNACIONAL DE BPO



Interacciones Digitales y Big Data, “Descubriendo el futuro con el Cliente”

Mayo 7, 8 y 9
de 2014

El Cubo - Colsubsidio

Bogotá - Colombia

Organiza:



Apoya:



Patrocinan:



CONFERENCISTAS

Patrick
Schwerdtfeger
Estados Unidos



Graduado en Comercio, Mercadeo y finanzas de la Universidad de Carleton en Ottawa. Autoridad en tendencias mundiales de negocio incluyendo Big Data y revolución de redes sociales. Autor de libros, publicaciones e invitado habitual para Bloomberg TV.

Barbra Merwin
Estados Unidos



Graduada de la Universidad de Northern Colorado cuenta con un MBA de la Universidad de Capella. Trabajó en el HSBC como Directora Global en la división de seguros. Fue Vicepresidente de la estrategia de Marketing en HSBC. Actualmente es consultora independiente.

Juan
Miguel Poyatos
España



Ingeniero de Telecomunicación, Executive MBA por el IESE Business School, Executive Coach de la Universidad Nebrija. Consultor de dirección en desarrollo organizacional y de negocio. Fue Director General para España y Portugal en Cable & Wireless. Es docente en los programas del Executive MBA de la Deusto Business School.

María del Carmen
Abraham
Argentina



MBA con énfasis en Negocios Internacionales por la Universidad de Lleida. Master en RRHH en Euroinnova - España. Consultora y Coach de desarrollo Organizacional y Directivo. Autora de "Gestión del Optimismo". Socia Directora de MSR Consulting Group (Europa), trabaja con empresas como Visa, BBVA, Toyota, Chandon.

Miguel Furque
Argentina



Máster en Dirección de Empresas. Director de Massnegocios Higher Education. Presidente de Pooling S.A. Director del Posgrado en Gestión de RRHH de la Universidad Juan Maza - Argentina. Profesor de Escuelas de Negocios de diversos países. Ex directivo de Supercanal Holding y Diario La Capital. Coach especializado en gestión estratégica de empresas.

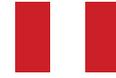
RAZONES PARA ASISTIR

11 años de compartir una experiencia exitosa y probada, nos ratifican como el referente Latinoamericano de la Industria y confirman la importancia de este espacio Académico y Comercial para quienes buscan estar al día en las últimas tendencias y generar oportunidades de negocio para obtener los mejores resultados en las compañías.

Conferencistas con alto expertise en su área a nivel internacional estarán presentes en esta onceava versión del Congreso, presentando casos de éxito, temas de impacto global y tendencias mundiales de negocios.

En el marco del Congreso se realizará la cuarta versión del Premio Nacional de Excelencia de la Industria y la primera agenda de relacionamiento comercial para quienes presentan sus productos y servicios, y quienes buscan optimizar sus procesos de negocio.

Pedro Sotillo
Perú



Titulado en Derecho Empresarial en la Universidad Católica del Perú, Máster en Marketing y Alta Dirección en la Universidad de Piura, Máster en Servicios Financieros de Stanford, Máster en Marketing de UCLA. Fue Gerente Comercial en Union Interbank, Atento y Mapfre Perú. Consultor en Dirección Estratégica, Planeación y Marketing. Dirige la Consultora Business Training Perú.

Santiago
Muñoz - Chápuli
España



Ingeniero de Telecomunicaciones de la Politécnica de Cataluña, Máster del IESE y CAPM por PMI. Experto de negocios y gestión de proyectos para Contact Centers, empresas de servicios y entornos de gestión de clientes. Fue Director de Atención al Cliente de Airtel y Director de Operaciones en Vía Digital. Actualmente es Director en OnSoluciones.

Karina Howell
Estados Unidos



Graduada en Política Internacional, actualmente es la Gerente de Soluciones de Marketing en Interactive Intelligence. Con 15 años de experiencia en la industria de Contact Centers, fue Analista de Industria en Frost & Sullivan y tuvo varios cargos de Mercadeo en Genesys.

Jon Browning
Estados Unidos



Graduado en Finanzas de la Universidad Central de Washington. Director de la estrategia global para la contratación de servicios de soporte técnico de Microsoft, en donde también participa en iniciativas de "Impact Sourcing". Miembro de la Fundación Rockefeller, Co-presidente del capítulo de Contact Center en la IAOP y miembro del Global Sourcing Council.

Jag Dalal
India



Es asesor principal de la IAOP (International Association of Outsourcing Professionals) y presidente de Dalal Associates LLC, empresa líder en consultoría de outsourcing con amplia experiencia en las áreas operacionales y administrativas del negocio.

Talleres especializados

miércoles 7 de mayo

8:00 a.m. a 5:00 p.m.

TALLER DE RECURSOS HUMANOS

Herramientas innovadoras para atraer, seleccionar y retener a las nuevas generaciones

Conferencista: Miguel Furque, Argentina

El taller propone soluciones innovadoras y prácticas para atraer y mantener a las nuevas generaciones en las empresas, a partir del modelo de selección por impulsos motivacionales y la integración necesaria con herramientas socio-digitales.

TALLER DE VENTAS

La venta inteligente en los servicios de Contact Centers y BPO

Conferencista: Pedro Sotillo, Perú

Se abordarán las prácticas usadas por algunas compañías para obtener mejores resultados en el proceso de ventas y contacto con el cliente, bajo un sistema de trabajo totalmente estructurado y sistemas de venta Consultiva "B2B" y "B2C".

TALLER DE CUSTOMER EXPERIENCE

Ganando la cabeza y el corazón de los clientes

Conferencista: Juan Miguel Poyatos, España

En este taller se presenta cómo los nuevos modelos de negocio se basan en una extraordinaria vinculación con los clientes. Se revisan prácticas contrastadas para mejorar el valor percibido por el cliente y aumentar su lealtad.

TALLER DE DIMENSIONAMIENTO Y PLANIFICACIÓN.

Planificación y dimensionamiento para los nuevos canales y servicios en los centros de contacto

Conferencista: Santiago Muñoz – Chápuli, España

Este taller explica la importancia de una planificación adecuada de la operación y las variables que se deben tener presentes para el dimensionamiento de los diferentes canales del contact center. Mediante una metodología práctica y dinámica, los asistentes podrán construir sus propios modelos operativos con lo cual entenderán la importancia de cada fase del proceso.

TALLER DE COACHING

Neurocoaching dirigido a equipos de alto rendimiento

Conferencista: María del Carmen Abraham, Argentina

La gestión diaria en las empresas y contact centers representan gran cantidad de tareas y resultados a alcanzar. Este taller enseña cómo funciona el cerebro, especialmente la zona frontal y los dos hemisferios cerebrales y descubre cómo gestionar a nivel personal y en el equipo el mecanismo cerebral, consiguiendo mayor excelencia en su trabajo.

Directora Ejecutiva: Ana Karina Quessep Alcové – Directora Comité Académico: Lucia Cadena Clavijo

7, 8 y 9 de mayo de 2014
El Cubo - Colsubsidio
Cra 30 No. 52 - 77

Ventas e Inscripciones:

PBX: (1) 7424008

congreso@acdecc.org

www.acdecc.org

TIPO DE PARTICIPACIÓN	VALOR EN \$ PESOS
3 días (7,8 y 9 de mayo) 1 día de seminario taller y 2 días de conferencias + muestra comercial	1.750.000 + IVA
2 días (8 y 9 de mayo) Conferencias + muestra comercial	1.330.000 + IVA
1 día (7 de mayo) Seminario taller	700.000 + IVA

DESCUENTOS ¹				
PRONTO PAGO		GRUPOS		ASOCIADOS
Hasta el 10 de marzo	10%	De 3 a 5 personas	5%	30%
		De 6 a 10 personas	10%	
Hasta el 10 de abril	5%	Más de 10 personas	15%	

AEROLÍNEA OFICIAL

Avianca² – Aerolínea oficial del evento.

Llame al 4013434 y aplique el código de descuento GN083



Regístrese en <http://infoeventos.co/acdecc2014/>

Descargue la aplicación del Congreso para dispositivos móviles
CONGRESO ANDINO CC



@acdecc



ACDECC Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO

1. Los descuentos para las inscripciones al Congreso no son acumulables entre sí ni respecto a otros descuentos vigentes.
2. Los descuentos en tickets de Avianca no aplican sobre tarifas promocionales o privadas, ni sobre el valor de los impuestos, tasas aeroportuarias, tarifa administrativa, sobrecargo por combustible y demás cargos aplicables al momento de realizar la reserva.

PROGRAMA

<p>Jueves</p> <p>8</p> <p>Mayo</p>	<p>7:30 8:30 a. m.</p>	<p>REGISTRO, ENTREGA DE MATERIAL Y ESCARAPELAS</p>
	<p>8:30 9:00 a. m.</p>	<p>ACTO DE INSTALACIÓN DEL CONGRESO</p> <p>Señor Presidente de la República de Colombia - Dr. Juan Manuel Santos Calderón. Señor Ministro de Comercio Industria y Turismo - Dr. Santiago Rojas Arroyo. Señor Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Dr. Diego Molano Vega. Señor Ministro del Trabajo - Dr. Rafael Pardo Rueda.</p>

<p>9:00 a.m. 10:00 a.m.</p>	<p>BIG DATA: EL GRAN ALIADO EN EL DESARROLLO DE NEGOCIOS Y LA RELACIÓN CON CLIENTES</p> <p>Conferencista: Patrick Schwerdtfeger - Estados Unidos</p>	
---------------------------------	--	---

<p>10:00 - 10:30 a.m.</p>	<p>COFFEE BREAK PATROCINADO POR ZONA FRANCA DE BOGOTÁ - VISITA A LA MUESTRA COMERCIAL</p>
---------------------------	--

<p>1</p> <p>SALÓN</p> <p>10:30 a.m. 12:30 p.m.</p>	<p>DEL COSTO DE TRANSACCIÓN A LA CALIDAD DE LA RELACIÓN</p> <p>Conferencista: Juan Miguel Poyatos - España</p> <p>Conferencia patrocinada por: </p>	<p>2</p> <p>SALÓN</p> <p>10:30 a.m. 12:30 p.m.</p>	<p>CONTACT CENTER EN LA NUBE</p> <p>Conferencista: Karina Howell - Estados Unidos</p> <p>Conferencia patrocinada por: </p> <p>BUSINESS INTELLIGENCE: PRESENTE Y FUTURO DE LOS CONTACT CENTERS Y LOS BPO</p>
---	--	---	---

<p>12:30 - 2:00 p.m.</p>	<p>ALMUERZO PATROCINADO POR MILLENIUM PHONE CENTER - VISITA A LA MUESTRA COMERCIAL</p>
--------------------------	---

<p>2:00 3:30 p.m.</p>	<p>CUARTO FORO INTERNACIONAL DE B.P.O.</p> <p>Juan M. González, (Arg.) Frost & Sullivan. Gonzalo Rodríguez (Col.) Tata Consulting. Luis A. Montoya (Col.) PwC. Barb Merwin (E.E.U.U) Consultora. Jag Dalal (Ind.) Dalal Associates.</p>	
-------------------------------	--	---

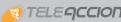
<p>3:30 - 3:45 p.m.</p>	<p>COFFEE BREAK - VISITA A LA MUESTRA COMERCIAL</p>
-------------------------	---

<p>1</p> <p>SALÓN</p> <p>3:45 6:00 p.m.</p>	<p>LA VENTAJA COMPETITIVA BASADA EN CÓMO VENDER A LOS CLIENTES DE HOY</p> <p>Conferencista: Pedro Sotillo - Perú</p> <p>Conferencia patrocinada por: </p>	<p>2</p> <p>SALÓN</p> <p>3:45 6:00 p.m.</p>	<p>¿CÓMO SELECCIONAR SU PARTNER DE NEGOCIO?</p> <p>Conferencista: Barbra Merwin - Estados Unidos</p> <p>Conferencia patrocinada por: </p> <p>REAL CUSTOMERS REAL CLOSE</p>
--	--	--	--

<p>6:00 - 8:00 p.m</p>	<p>CÓCTEL DE BIENVENIDA PATROCINADO POR INTERACTIVE INTELLIGENCE</p>
------------------------	---

<p>Viernes</p> <p>9</p> <p>Mayo</p>	<p>8:00 9:00 a. m.</p>	<p>LA GESTIÓN DEL OPTIMISMO</p> <p>Conferencista: María del Carmen Abraham - Argentina</p>
	<p>9:00 10:00 a. m.</p>	<p>PANEL DE REDES SOCIALES</p> <p>Casos de éxito en la interacción con clientes. Juan Salcedo (Tapps), Carlos Salinas (Claro). Julio Munive (Avianca), Juan Pablo Serrano (A3 BPO).</p>

<p>10:00 - 10:30 a.m.</p>	<p>COFFEE BREAK - VISITA A LA MUESTRA COMERCIAL</p>
---------------------------	---

<p>1</p> <p>SALÓN</p> <p>10:30 a.m. 12:30 p.m.</p>	<p>TENDENCIAS Y ESTRATEGIAS PARA ADMINISTRAR A LAS NUEVAS GENERACIONES, REENFOCAR ACCIONES Y SU IMPACTO EN LOS NEGOCIOS</p> <p>Conferencista: Miguel Furque - Argentina</p> <p>Conferencia patrocinada por: </p> <p>DEL IVR AL IMR - SIRVIENDO AL CLIENTE EN UN MUNDO MULTIMEDIA</p>	<p>2</p> <p>SALÓN</p> <p>10:30 a.m. 12:30 p.m.</p>	<p>CÓMO EL IMPACT SOURCING PUEDE TRANSFORMAR LA INDUSTRIA DE BPO</p> <p>Conferencista: Jon Browning - Estados Unidos</p> <p>Conferencia patrocinada por: </p> <p>PÁNEL DE MEJORES PRÁCTICAS EN LA RELACIÓN CON CLIENTES Y OUTSOURCERS</p>
---	--	---	---

<p>12:30 - 2:00 p.m.</p>	<p>ALMUERZO - VISITA A LA MUESTRA COMERCIAL</p>
--------------------------	---

<p>1</p> <p>SALÓN</p> <p>2:00 4:00 p.m.</p>	<p>PLANIFICACIÓN Y DIMENSIONAMIENTO PARA OPERACIONES EFECTIVAS</p> <p>Conferencista: Santiago Muñoz - Chápuli - España</p> <p>Conferencia patrocinada por: </p>	<p>2</p> <p>SALÓN</p> <p>2:00 4:00 p.m.</p>	<p>GENERACIÓN DE VALOR A TRAVÉS DE LA TERCERIZACIÓN DE PROCESOS</p> <p>Conferencista: Jag Dalal - India</p> <p>Conferencia patrocinada por: </p>
--	--	--	---

<p>4:00 - 4:30 p.m.</p>	<p>COFFEE BREAK - VISITA A LA MUESTRA COMERCIAL</p>
-------------------------	---

<p>4:30 5:30 p. m.</p>	<p>PANEL aloic</p> <p>Retos y Oportunidades para la Competitividad de la Industria en Latinoamérica Países participantes: Argentina, Brasil, México y Colombia.</p>
--------------------------------	--

<p>5:30 6:30 p. m.</p>	<p>ENTREGA "PREMIO NACIONAL A LA EXCELENCIA DE LA INDUSTRIA DE CONTACT CENTERS & BPO" Y CLAUSURA.</p>
--------------------------------	---