

## Desayuno de Trabajo

Miércoles, 30 de octubre de 2019, 9:00 am

# Customer Service: Objetivos, retos, claves y roadmap

*"Existe una fuerte tendencia a "centrarse en el cliente", "aportar valor al cliente", "lograr el éxito del cliente", "mejorar los resultados del cliente", conseguir una adecuada "customer experience". Nos movemos en entornos de negocio dominados por los conceptos de "customer expectations" y "customer experience". En este marco, el cliente es el rey. Sin el cliente no hay negocio ni resultados. Tenemos que lograr mejorar la satisfacción del cliente y los resultados de nuestra propia organización. Tenemos que marcar objetivos, definir estrategias, establecer productos y servicios pensados para satisfacer necesidades de nuestros clientes o mejor aún contribuir a mejorar sus resultados, a aportarles valor, a ayudarles a conseguir su éxito en los negocios; para ello debemos establecer una estructura organizativa adecuada, una cultura, unos procesos y sistemas o tecnología y unos Recursos Humanos formados, mentalizados y que colaboren en equipo para lograr los objetivos del negocio. Todo esto en un marco tecnológico, socio-económico y competitivo enormemente cambiante. En resumen, vivimos en un reto continuo que nos exige un esfuerzo de aprendizaje y adaptación permanente. La Inteligencia Artificial, los Servicios cloud, las múltiples herramientas para trabajar en equipo, para compartir y gestionar el conocimiento, etc. Están a nuestra disposición para ayudarnos a lograr el éxito. Las Personas, los Procesos y la Tecnología, son los tres bloques clave para triunfar.*

*El OBJETIVO de la Conferencia es ofrecerte una visión de las herramientas tecnológicas que te facilitarán un Servicio al Cliente (Customer Services) que te permita mejorar tus posibilidades de éxito y las de tu Organización. La Conferencia será impartida por personal de la empresa GENESYS, líder en el suministro de herramientas tecnológicas para la gestión del Servicio a Clientes."*

## Escuela de Organización Industrial (EOI)

Avda. Gregorio del Amo 6, 28040 Madrid



### SPONSORS

avansis

DELL EMC

elite  
tecnologías convergentes

www.elitetc.es

estrategno  
FORMACIÓN Y ESTRATEGIAS EN  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

## Agenda

· **8:30 hrs. Recepción de los asistentes.**

· **9:00 hrs. Bienvenida.**

**Dña. Rosa Peláez Velasco**, Directora de Formación Continua de la EOI.

**D. Senén Pájaro Novoa**, Presidente de AFSM, Asociación de Directores de Servicio.

· **9:15 hrs. Background y claves a tener en cuenta en CX:**

**Dña. Ana Berzal**, Senior Manager de Solutions Consulting

· **9:40 hrs. Transformación Digital: objetivos, evolución y retos actuales (procesos, personas y tecnología)**

**D. Jean Paul**, Account Executive Mid Market

· **10:10 hrs. Inteligencia artificial con toque humano: tendencias de última generación y sus diferentes aplicaciones:**

**Dña. Ana Berzal**, Senior Manager de Solutions Consulting

· **10:45 hrs. Cloud: Barreras que afrontan muchas compañías, qué ventajas da el Cloud, por qué hay que moverse a Cloud**

**D. Jean Paul**, Account Executive Mid Market

· **11:15 hrs. Despedida y café**

Las plazas son limitadas, rogamos **CONFIRMAR** su asistencia a este evento a la mayor brevedad posible, por mail: [senen.pajaro@gmail.com](mailto:senen.pajaro@gmail.com) o en [informacion@afsmi.es](mailto:informacion@afsmi.es), o por teléfono: 639 31 80 01.

## Datos de interés

La presentación se hará en español.

**Coste de la jornada:** asistencia gratuita para miembros de AFSM, EOI, AENOR y Secure&IT, previa inscripción.

**Lugar:** EOI-Escuela de Organización Industrial (Avda. Gregorio del Amo, 6, 28040 Madrid)

## SPONSORS