30 DE OCTUBRE DE 2019

Escuela de Organización Industrial (EOI) - Madrid

http://afsmi.es/customer-service

Customer Service: Objetivos, retos, claves y roadmap

ANA BERZAL - SENIOR MANAGER SOLUTIONS CONSULTING

INTELIGENCIA ARTIFICIAL CON TOQUE HUMANO: TENDENCIAS DE ÚLTIMA GENERACIÓN Y SUS DIFERENTES APLICACIONES

GENESYS moments connected

JEAN PAUL GAUTREAU - ACCOUNT EXECUTIVE MID MARKET

CLOUD: BARRERAS QUE AFRONTAN MUCHAS COMPAÑÍAS, QUÉ VENTAJAS DA EL CLOUD, POR QUÉ HAY QUE MOVERSE A CLOUD

GENESYS moments connected

AFSMI ESPAÑA | EOI Escuela de organización industrial

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.

Vivimos en un reto continuo que nos exige un esfuerzo de aprendizaje y adaptación permanente.

AGENDA

8:30 hrs. Inscripción y registro de los asistentes

9:00 hrs. Bienvenida y presentación

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

D. Senén Pájaro Novoa, Presidente de AFSM

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

Dña. Ana Berzal, Senior Manager Solutions Consulting

GENESYS moments connected

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

D. Jean Paul Gautreau, Account Executive Mid Market

GENESYS moments connected

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

Dña. Ana Berzal, Senior Manager Solutions Consulting

GENESYS moments connected

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

D. Jean Paul Gautreau, Account Executive Mid Market

GENESYS moments connected

11:45 hrs. Despedida y café

PONENTES

ANA BERZAL

Senior Manager Solutions Consulting

INTELIGENCIA ARTIFICIAL CON TOQUE HUMANO: TENDENCIAS DE ÚLTIMA GENERACIÓN Y SUS DIFERENTES APLICACIONES

JEAN PAUL GAUTREAU

Account Executive Mid Market

CLOUD: BARRERAS QUE AFRONTAN MUCHAS COMPAÑÍAS, QUÉ VENTAJAS DA EL CLOUD, POR QUÉ HAY QUE MOVERSE A CLOUD

INSCRIPCIÓN

Inscríbete en Customer Service en www.afsmi.es/customer-service o enviando un email a marcom@afsmi.es con tus datos

Las plazas son limitadas, rogamos confirmar tu asistencia a la conferencia.

SPONSORS

avansis

DELL EMC

elite tecnologías convergentes www.elitetc.es

estratecno FORMACIÓN Y ESTRATEGIAS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

www.afsmi.es