

23 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2025



CX que Enamora: De la Emoción a la Acción (CX, Fidelización, Diferenciación de Marca)



Tech & Touch: La Revolución Inteligente del Cliente (IA, Automatización, Humanización Digital)



Experiencias Épicas: De usuarios a Superfans (Empatía, Conexión, Inspiración)

AGENDA

07 MAYO

8:30 a.m. a 8:45 a.m.

Bienvenida y Estudio de Confianza
Ana Karina Quessep A. / *Presidente Ejecutiva BPrO*

8:45 a.m. a 9:45 a.m.

KEYNOTE
SPEAKER

Creating a Moments of Magic Culture

Doug Lipp 🇺🇸 / *Ex Director de Entrenamiento en Walt Disney University, experto en Servicio al cliente liderazgo y cambio*



9:45 a.m. a 10:25 a.m.

BREAK DE EXPERIENCIA

Patrocinado por: **DIALAPPLET**

10:25 a.m. a 10:45 a.m.

Cómo una Empresa Educativa Elevó su CX End to End del primer contacto al NPS
Oliver Medina / *Director de Conversión de Laureate Education*

10:45 a.m. a 11:45 a.m.

Power Skills en la Era de la IA

Borja Castelar 🇪🇸 / *Instructor Oficial de LinkedIn Learning.*

11:45 a.m. a 12:05 m.

Atiende a Muchos como si Fueran Pocos. Te Contamos como Hacerlo
Francisco Troiano / *Head of Global Business Solutions Mitrol*

12:05 m. a 2:00 p.m.

ALMUERZO

Patrocinado por: **PREVISORA SEGUROS**

2:00 p.m. a 2:20 p.m.

Su llamada es importante para nosotros....La experiencia más allá de las palabras

Jeisson Daniel Segura / *Senior Solutions Architect Public Cloud, Huawei*

2:20 p.m. a 2:40 p.m.

El Futuro de la Atención al Cliente ya Llegó, Agentes IA.

Fabio Szuldiner / *Director Comercial de Net2phone Colombia*

2:40 p.m. a 3:10 p.m.

BREAK DE EXPERIENCIA

Patrocinado por: **DIALAPPLET**

3:10 p.m. a 4:10 p.m.

KEYNOTE
SPEAKER

Six Simple Steps to Rockstar CX

James Dodkins 🇬🇧 / *"Rockstar de la Experiencia del Cliente" (CX), conferencista internacional y autor de bestsellers.*



5:00 p.m. a 7:00 p.m.

Entrega PREMIOS LATAM 2025

Patrocinado por: **omnia** | **twilio**

8:00 p.m. a 12:00 p.m.

NOCHE ROJA

Alejandro González / *Cantante, compositor, Ex vocalista de una de las bandas más importantes de Tropipop, BONKA*

Patrocinado por:

DIAGEO | **twilio**



Traducción Simultánea

*Agenda sujeta a modificaciones

23 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2025



CX que Enamora: De la Emoción a la Acción
(CX, Fidelización, Diferenciación de Marca)



Tech & Touch: La Revolución Inteligente del
Cliente (IA, Automatización, Humanización Digital)



Experiencias Épicas: De usuarios a Superfans
(Empatía, Conexión, Inspiración)

AGENDA

08 MAYO

9:00 a.m. a 9:30 a.m. | Resultados del Estudio de Transformación del sector BPO
Ana Karina Quessep A. y la Consultora EY

9:30 a.m. a 10:30 a.m. | **KEYNOTE SPEAKER** **AI, Trust and The Future of Collaboration**
Jeff Hancock 🇨🇦 / Director del Laboratorio de Medios Sociales de Stanford, participó en el documental de Netflix "What's Next? The Future with Bill Gates."



10:30 a.m. a 11:10 a.m. | **BREAK DE EXPERIENCIA**

Patrocinado por: **NICE**

11:10 a.m. a 12:10 m | **Libera Tu Grandeza: Del Potencial al Impacto** **NEURO-TRAINING EXPERIENCE**
Carolina Angarita 🇪🇨 / Speaker Internacional, mentora y escritora Cofundadora LIT Club.

12:10 m. a 12:30 m. | La Fórmula de Amazon.com: Dónde la Obsesión por el Cliente Transforma cada Interacción
Yaraví García de Silva / Head of Engineering en DFX5
Fabrizio Magnoni / Head of Customer Solutions at Amazon Web Services

12:30 m. a 2:00 p.m. | **ALMUERZO**

Patrocinado por: **HUAWEI CLOUD**

2:00 p.m. a 2:30 p.m. | **Magia e IA = MagIA**
Germán Arciniegas 🇪🇨 / Coach en creatividad e innovación, ilusionista especializado en magia corporativa con IA

2:30 p.m. a 2:50 p.m. | **Seguridad en IA: Datos Bajo Control**
Julio del Amo / Chief Security y Data Intelligence Officer Ipcor

2:50 p.m. a 3:10 p.m. | **ON THE SPOT** **El Amor Fanático de Nuestros Clientes: La Filosofía Detrás del Servicio al Cliente de Nu**
Marcela Torres 🇪🇨 / Gerente General de Nubank Colombia

3:10 p.m. a 3:30 p.m. | **Misión "Imposible", El Poder de un Equipo de Impacto**
Paolo Miscia / Speaker, Conferencista y Emprendedor GoContact

3:30 p.m. a 4:00 p.m. | **BREAK DE EXPERIENCIA**

Patrocinado por: **NICE**

4:00 p.m. a 5:00 p.m. | **Contigo hasta la muerte: El arte de cultivar clientes de por vida**
David Gómez 🇪🇨 / Bestseller, especialista en conceptos disruptivos, ventas y marketing

5:00 p.m. a 6:00 p.m. | **KEYNOTE SPEAKER** **Los Aprendizajes del Tsunami**
MARÍA BELÓN 🇪🇨 / Sobreviviente del tsunami más devastador del siglo XXI, inspiró la película "Lo imposible"

8:00 p.m. a 10:00 p.m. | **CENA Y FIESTA - PREMIACIÓN CX INTERACTION AWARDS**
Chelito de Castro / Reconocido Artista y Compositor Colombiano

Patrocinado por: **AMPLEX** | **omnia**



Traducción Simultánea

*Agenda sujeta a modificaciones