CARTAGENA - COLOMBIA

7 Y 8 DE MAYO - HOTEL HILTON

MEMORIAS

CX SUMMIT 2025

23 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2025

Organiza BPro Asociación Colombiana de BPO

DÍA 1

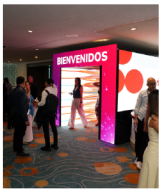
DÍA

TRANSFORMAR

CONEXIONES

EXPERIENCIAS

USUARIOS



La primera jornada del CX Summit 2025 fue una invitación abierta a repensar la experiencia del cliente desde la inteligencia artificial, el propósito y la conexión humana.

Con más de 1.200 asistentes, este primer día sentó las bases de una conversación que seguirá resonando en el sector BPO: no se trata solo de atender, se trata de conmover, transformar y fidelizar.

BIENVENIDA QUE MARCA EL RUMBO

Ana Karina Quessep, presidenta ejecutiva de BPrO, dio inicio al CX Summit 2025 con una reflexión que capturó el espíritu de esta edición: “Esto es una revolución sin reversa. El CX como lo conocíamos ya no alcanza. Hoy, la inteligencia artificial debe ayudarnos a hacer latir más fuerte el corazón del cliente”.

Sus palabras marcaron una declaración de principios sobre el rol transformador de la experiencia del cliente en el mundo actual. Más que una introducción, fue una invitación a evolucionar hacia modelos que no se limiten a resolver inquietudes, sino que construyan vínculos auténticos, duraderos y significativos.

En su intervención, subrayó cómo el sector BPO ha dejado de ser un actor de soporte para convertirse en un verdadero protagonista de la transformación digital, emocional y estratégica de las empresas, guiado por la tecnología, pero inspirado por las personas.

INSPIRACIÓN DISNEY:

MOMENTOS MÁGICOS CON PROPÓSITO

El exdirector de entrenamiento de Walt Disney University, Doug Lipp, abrió el ciclo de conferencias con una charla cargada de enseñanzas sobre cómo construir una cultura organizacional orientada al servicio memorable.

Desde su experiencia en una de las compañías con los estándares más altos de CX en el mundo, Lipp compartió claves que trascienden lo técnico: la importancia de contratar con criterio, entrenar con propósito y tratar a las personas, empleados y clientes,con respeto y empatía.

Expuso el modelo SCISC (Safety, Courtesy, Inclusion, Show, Capacity), que ha sido usado por Disney para generar experiencias consistentes y emocionalmente resonantes. “La experiencia del cliente empieza por los empleados”, afirmó, resaltando que la verdadera magia no está en el producto, sino en la gente que lo hace posible.

CX SUMMIT 2025

TECNOLOGÍA QUE SE TOCA, SE VIVE Y SE TRANSFORMA

BREAK DE EXPERIENCIA:

Durante este espacio, los asistentes tuvieron la oportunidad de explorar una zona interactiva en la que más de 20 marcas exhibieron sus soluciones de automatización, inteligencia artificial, CRM, speech analytics, omnicanalidad y modelos predictivos.

No se trató de una simple feria de tecnología: fue una experiencia vivencial. Cada stand ofrecía dinámicas para poner a prueba las herramientas, demostraciones en vivo, actividades inmersivas y asesorías personalizadas.

En este recorrido, los asistentes no solo conocieron productos, sino que compartieron buenas prácticas, se conectaron con posibles aliados y vivieron la tecnología desde el punto de vista del cliente. Una experiencia diseñada para inspirar a quienes están transformando los modelos de atención desde adentro.

de alta calidad

El lead scoring automático concentra los esfuerzos en los prospectos con mayor probabilidad de matricularse. Haz que cada interacción cuente.

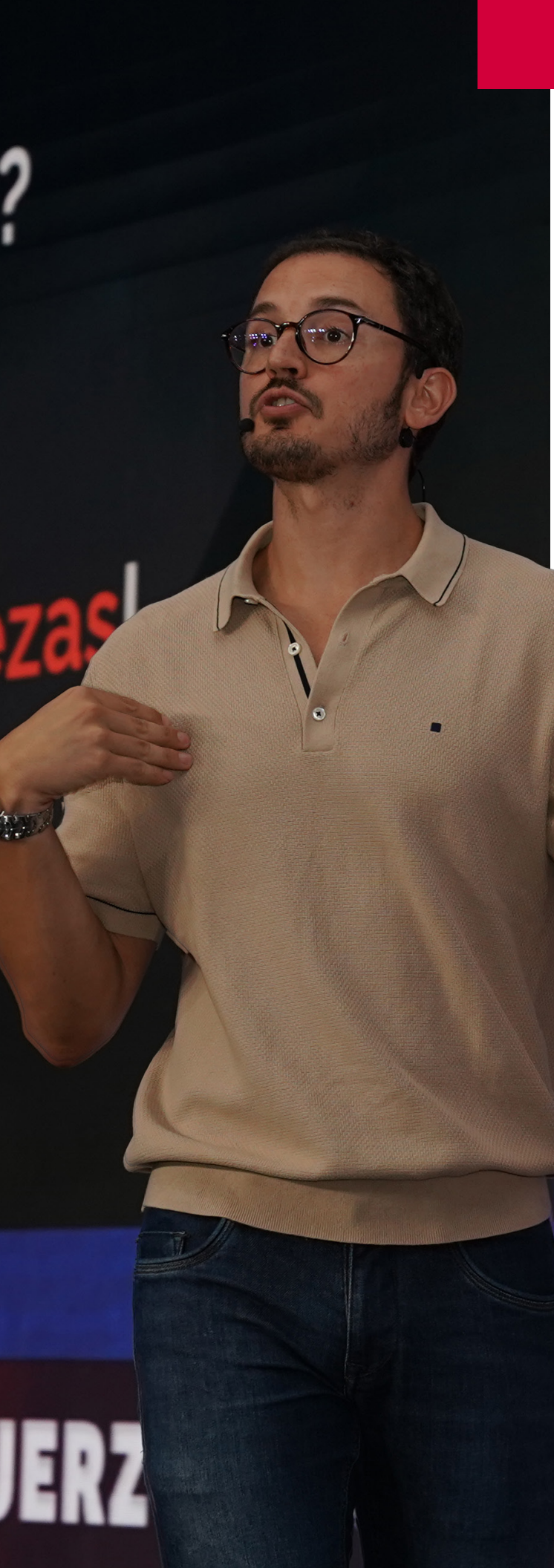
CX SUMMIT 2025

CASOS QUE INSPIRAN:

EDUCACIÓN CON VOCACIÓN

Oliver Medina, director de conversión de Laureate Education, presentó un caso de éxito en el sector educativo que evidenció cómo un enfoque centrado en el usuario puede transformar por completo la experiencia del cliente. Con una estrategia basada en el análisis de datos, la escucha activa y el rediseño de los puntos de contacto, lograron elevar significativamente su NPS.

"Convertimos cada interacción con el estudiante en una oportunidad para educar, acompañar y fidelizar", señaló Medina, demostrando que en contextos tan humanos como el educativo, el CX también es una herramienta de impacto social.



LAS HABILIDADES QUE MARCARÁN EL FUTURO DEL CX

CX SUMMIT 2025

El instructor oficial de LinkedIn Learning, Borja Castelar, reflexionó sobre la transformación del mercado laboral y el rol de las power skills en la era de la inteligencia artificial. En un mundo donde el conocimiento técnico se automatiza, las habilidades blandas se vuelven esenciales.

La capacidad de comunicar, liderar, colaborar y reinventarse será el diferencial competitivo de los profesionales CX.

"El conocimiento sin acción es irrelevante", afirmó Borja, recordando que la marca personal, la comunicación y el aprendizaje continuo serán las competencias del mañana.

C X S U M M I T 2 0 2 5

ESCALAR SIN PERDER EL ALMA

Con la frase “Atiende a muchos como si fueran pocos”, Francisco Troiano, de Mitrol, ofreció una mirada estratégica sobre cómo escalar las operaciones sin perder el toque humano.

“La tecnología debe amplificar la conexión emocional, no reemplazarla”, afirmó. Su propuesta fue contundente: automatizar, sí, pero sin sacrificar la empatía. A través de ejemplos concretos, demostró cómo herramientas como los bots, los asistentes inteligentes y las plataformas omnicanal pueden utilizarse no sólo para agilizar procesos, sino también para crear experiencias más cercanas y personalizadas.

“El reto no es solo atender rápido, sino lograr que cada cliente se sienta único”, subrayó Troiano, recordando que la verdadera eficiencia radica en mantener la calidez, incluso en operaciones de gran escala.

CULTURA LOCAL AL CENTRO:

ALMUERZO CON SABOR CARIBE

En un ambiente cálido, rodeado por el mar Caribe, los asistentes disfrutaron de una experiencia culinaria con platos típicos de la región, música en vivo y actividades culturales.

Más que un receso, fue un espacio para fortalecer vínculos, intercambiar ideas y seguir conversando sobre cómo humanizar la tecnología

CX SIN EXCUSAS:
MÁS ALLÁ DE LAS PALABRAS

CX SUMMIT 2025

Con una mirada técnica y estratégica, Jeisson Daniel Segura, Senior Solutions Architect de Huawei, llamó la atención sobre los vacíos entre lo que las empresas dicen y lo que realmente hacen. “No basta con repetir que el cliente es importante.

Hay que demostrarlo en cada contacto”, afirmó Segura, al explicar cómo la nube y la IA permiten ofrecer experiencias coherentes, ágiles y memorables.

AGENTES IA: EL FUTURO LLEGÓ

Fabio Szuldiner, director comercial de Net2Phone Colombia, planteó que los agentes de inteligencia artificial dejaron de ser una promesa futurista para convertirse en parte del presente de las operaciones de servicio.

“La IA ya está transformando cómo atendemos, cómo respondemos y cómo fidelizamos”, explicó Szuldiner. Su enfoque estuvo en la integración estratégica de la tecnología, no solo como herramienta de eficiencia, sino como vehículo de empatía.

CX SUMMIT 2025

ROCKSTAR DE LA EXPERIENCIA

Con un estilo irreverente y provocador, James Dodkins cerró el bloque académico con una charla inolvidable. Usando la música como metáfora, invitó a los asistentes a desafiar los moldes del servicio tradicional.

"La mejor forma de cumplir expectativas es establecer expectativas", fue una de las frases más aplaudidas. Dodkins logró que los asistentes rieran, reflexionaran y se llevaran herramientas reales para generar lealtad emocional.

RECONOCER LA EXCELENCIA:

PREMIOS LATAM 2025

La jornada concluyó con uno de los momentos más emotivos del día: la entrega de los Premios Latam 2025, un homenaje a las estrategias que están marcando la diferencia en la experiencia del cliente en la región.

Empresas como Emtelco, Konecta, Nu Bank, Americas BPS, Banorte y Eficasia fueron destacadas por su capacidad para innovar, incluir, conectar y operar con excelencia.

Más allá de los galardones, este espacio fue una celebración del talento, la visión y el compromiso de quienes están redefiniendo los estándares del servicio en América Latina.

C X S U M M I T 2 0 2 5

C X S U M M I T 2 0 2 5

NOCHE ROJA:
PLAYA MUSICA Y CONEXIÓN

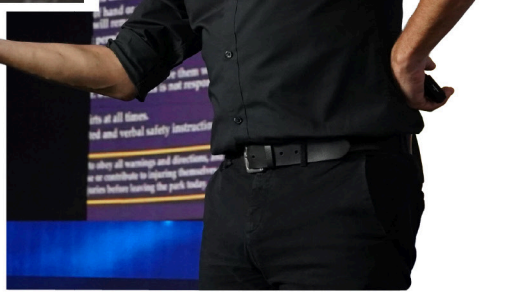
El color rojo, protagonista de la noche, no fue una elección al azar. Representó el latido del cliente, la fuerza de la conexión humana y la energía que impulsa al sector a evolucionar. Con un evento social frente al mar, la primera jornada cerró con una experiencia diseñada para reconectar desde la emoción y la cercanía.

Entre luces cálidas, brisa caribeña y una atmósfera vibrante, los asistentes compartieron una velada de networking auténtico, buena música y conversaciones que continuaron lo aprendido durante el día, pero en clave festiva.

El show musical de Alejandro González, exvocalista de Bonka, llenó de energía la noche y consolidó el ambiente de comunidad entre los líderes CX de Colombia y la región. Una celebración que no solo marcó el final de la jornada, sino también el inicio de nuevas alianzas, ideas y propósitos compartidos.

DÍA 2

INTELIGENCIA CON PROPÓSITO, INNOVACIÓN CON SENTIDO



El segundo día del CX Summit 2025 comenzó con una pregunta transversal a todas las conversaciones: ¿cómo liderar la transformación tecnológica sin perder el alma del servicio? Las respuestas llegaron desde la data, la magia, la ciberseguridad, la emoción y el testimonio humano. Fue una jornada en la que la inteligencia artificial dejó de ser concepto para convertirse en experiencia, en posibilidad, en decisión ética.

UN NUEVO MAPA DEL SECTOR

TECNOLOGÍA, TALENTO Y REFORMA URGENTE

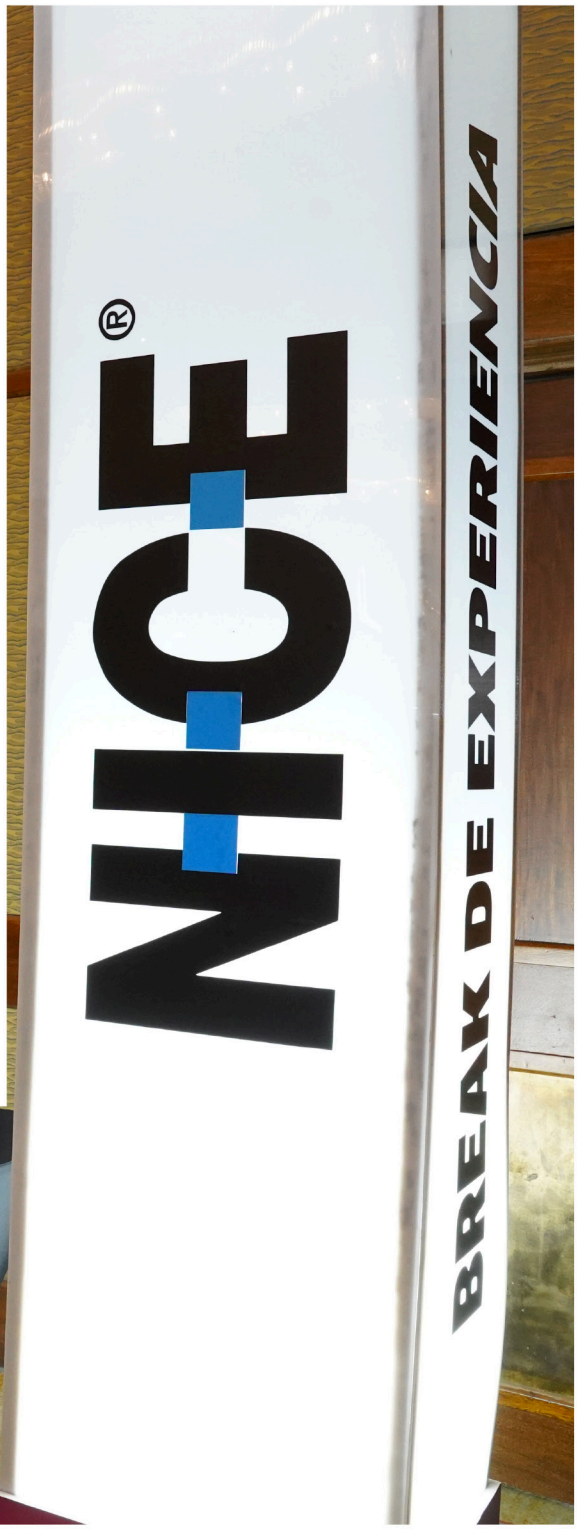
La presidenta ejecutiva de BPrO, Ana Karina Quessep, presentó junto a EY los resultados del Estudio de Transformación del BPO, una radiografía del presente y futuro del sector. Con una contundente cifra como punto de partida, el 95,7% de las empresas planea invertir en tecnología y talento en los próximos dos años, el estudio evidenció tanto las oportunidades como los desafíos urgentes del sector: una reforma laboral moderna, una hoja de ruta clara para la integración de la inteligencia artificial, y la necesidad de formar talento con habilidades técnicas y humanas.

Este insumo no solo orientará la acción gremial, sino que refuerza el papel del BPO como motor de desarrollo, empleabilidad y transformación digital en Colombia.

CONFIANZA Y COLABORACIÓN EN LA ERA DE LA IA

Desde la Universidad de Stanford, Jeff Hancock llevó a los asistentes a una reflexión profunda sobre el valor más crítico en tiempos de algoritmos: la confianza. “La colaboración efectiva en el futuro dependerá de qué tanto confiamos en las decisiones que toman los algoritmos y en la transparencia con la que estas se comunican”.

Hancock alertó sobre el riesgo de avanzar tecnológicamente sin considerar el impacto en las relaciones humanas. Abogó por una inteligencia artificial explicable, ética y centrada en el usuario. Su mensaje fue claro: no basta con automatizar, hay que garantizar que las personas comprendan y validen los procesos impulsados por IA. En un mundo hiperconectado, la confianza sigue siendo el activo más valioso.



BREAK DE EXPERIENCIA:

En medio de demostraciones tecnológicas, dinámicas colaborativas y espacios para conectar ideas, los asistentes vivieron un nuevo recorrido de experiencias inmersivas.

Una pausa activa para experimentar, conversar y construir redes.

DEL POTENCIAL AL IMPACTO, EL PODER DE LO HUMANO

Con su fuerza emocional y trayectoria de reinvención, Carolina Angarita, cofundadora de LIT Club, logró tocar al auditorio desde lo más profundo: “CX no es solo un proceso, es un propósito”.

Compartió cómo los momentos de crisis personal pueden convertirse en oportunidades de impacto, y cómo el vínculo con uno mismo es el punto de partida para generar relaciones significativas con los demás. Su charla fue un recordatorio de que la experiencia del cliente nace en el interior: “En el liderazgo auténtico, la compasión y la certeza de que cada interacción tiene el poder de transformar” puntualizó.

CX SUMMIT 2025

LA FÓRMULA DE AMAZON: ANTICIPARSE PARA SERVIR MEJOR

Yaraví García de Silva y Fabricio Magnoni revelaron los principios que han hecho de Amazon un referente global en experiencia del cliente.

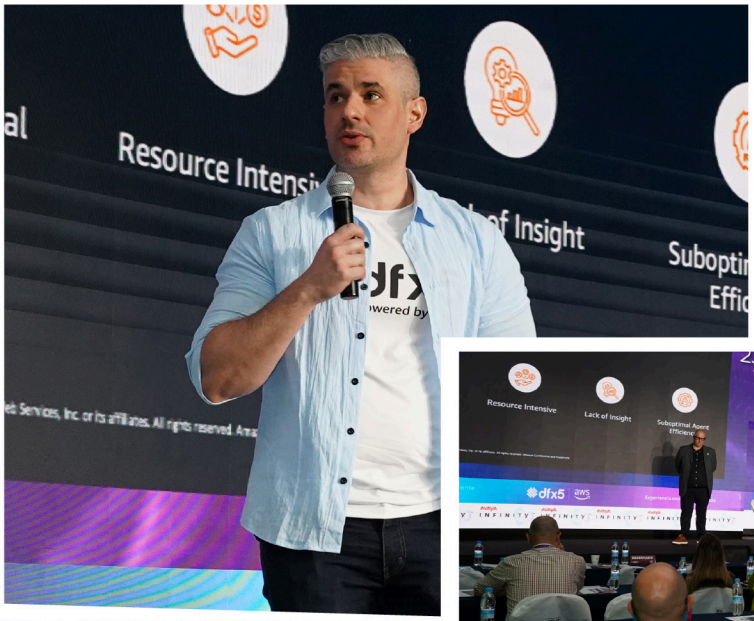
Con ejemplos reales, mostraron cómo la compañía ha llevado su "obsesión por el cliente" al corazón de su cultura, integrando tecnologías como machine learning y automatización para anticiparse a las necesidades de los usuarios incluso antes de que las expresen. "No se trata solo de responder bien, sino de predecir con precisión y actuar con velocidad", afirmó Magnoni.

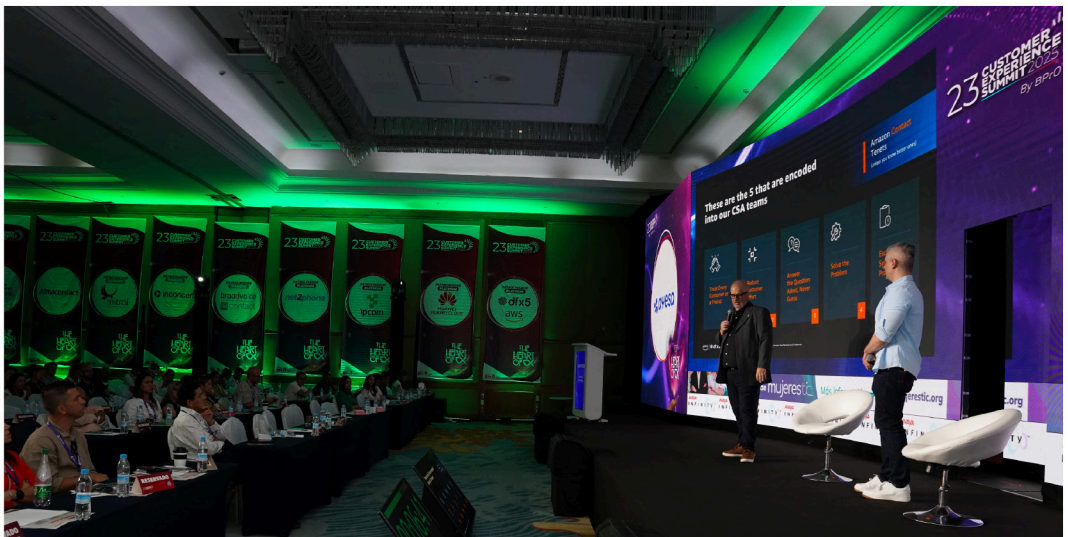
La clave, explicaron, está en la capacidad de experimentar constantemente, medir todo y tomar decisiones basadas en datos. Porque en Amazon, cada punto de contacto no es solo una transacción: es una oportunidad para fidelizar.

Yaraví García de Silva y Fabricio Magnoni revelaron los principios que han hecho de Amazon un referente global en experiencia del cliente.

Con ejemplos reales, mostraron cómo la compañía ha llevado su "obsesión por el cliente" al corazón de su cultura, integrando tecnologías como machine learning y automatización para anticiparse a las necesidades de los usuarios incluso antes de que las expresen. "No se trata solo de responder bien, sino de predecir con precisión y actuar con velocidad", afirmó Magnoni.

La clave, explicaron, está en la capacidad de experimentar constantemente, medir todo y tomar decisiones basadas en datos. Porque en Amazon, cada punto de contacto no es solo una transacción: es una oportunidad para fidelizar.





C X S U M M I T 2 0 2 5

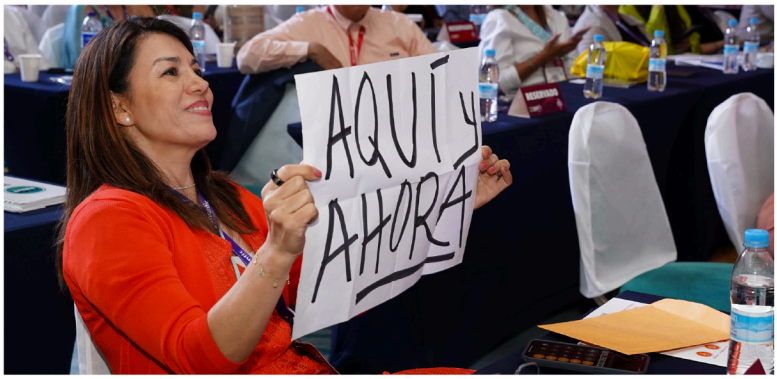
SABORES DEL CARIBE, CULTURA Y CONVERSACIÓN

La pausa del mediodía volvió a ser un espacio para vivir el entorno y la cultura local en toda su riqueza. Con muestras gastronómicas, bailes típicos del Caribe colombiano y una puesta en escena cultural vibrante, los asistentes disfrutaron de una experiencia que celebró los sabores, los ritmos y las tradiciones de la región.

Acompañados por la brisa cálida del mar, compartieron reflexiones del día en un ambiente distendido, propicio para el diálogo cercano, el intercambio de ideas y la construcción de relaciones más allá del entorno profesional.

CX SUMMIT 2025

MagIA:
LA SORPRESA TAMBIÉN FIDELIZA



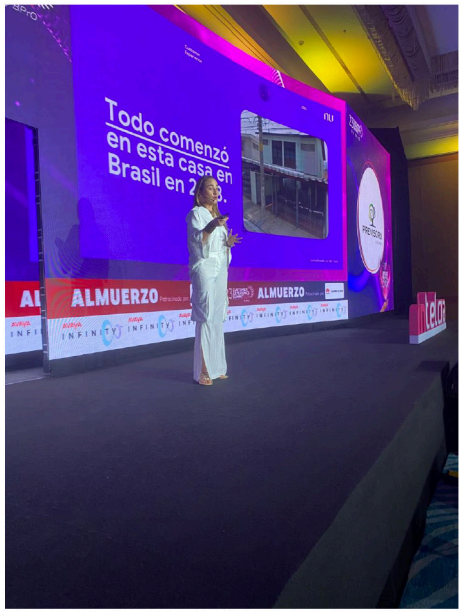
En una presentación que combinó ilusionismo, tecnología y storytelling, Germán Arciniegas propuso una mirada distinta a la inteligencia artificial: una que asombra, conecta y emociona. “La magia ocurre cuando usamos la tecnología no para deslumbrar, sino para conectar”.

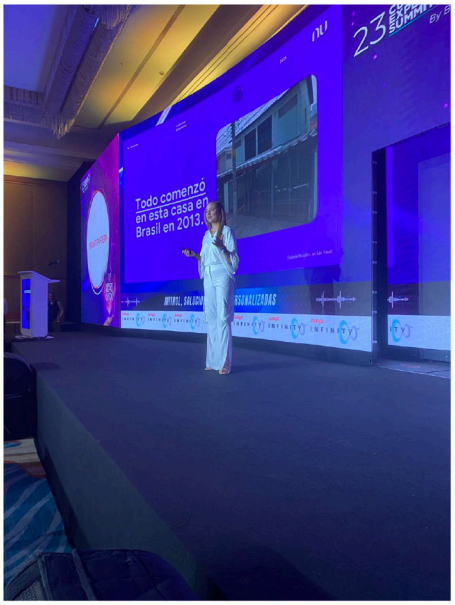
A través de actos interactivos, invitó a los líderes del CX a no perder de vista la dimensión emocional de la innovación. Porque si la IA puede sorprender, también puede inspirar. Y ahí, justo ahí, se abre una nueva frontera para fidelizar desde el asombro.

LA IA NECESITA PROTECCIÓN, NO SOLO ADOPCIÓN

El experto en ciberseguridad Julio del Amo trajo una voz de alerta al CX Summit. Subrayó que el entusiasmo por la IA debe ir acompañado de responsabilidad en el uso de los datos. “No todos los sistemas de IA son adecuados para tu negocio”, advirtió.

Insistió en que subir archivos a plataformas de IA sin control puede derivar en la pérdida de propiedad intelectual, fuga de información o sesgos no detectados. Su intervención fue un llamado a implementar soluciones seguras, reguladas y alineadas con los intereses del negocio.





C X S U M M I T 2 0 2 5

EL AMOR FANÁTICO DE NUESTROS CLIENTES

Con una visión poderosa y disruptiva, Marcela Torres, de Nubank, desafió las creencias sobre el sector financiero. “Nuestra cultura es nuestra estrategia, y eso se refleja en cada interacción”.

Mostró cómo el rol de los Xpeers, los asesores de servicio de NU, está enfocado en convertir cada contacto en una oportunidad para escuchar, empatizar y resolver. Con más de 114 millones de clientes en la región, NU demuestra que la lealtad no se compra, se construye con amor por el detalle, por la experiencia y por el ser humano detrás de cada número.

MISIÓN “IMPOSIBLE” Y EL PODER DE UN EQUIPO CONSCIENTE

En su intervención, Pablo Miscia habló de habilidades blandas que hoy son indispensables para liderar: empatía hacia las máquinas, creatividad sistémica, agilidad emergente. “La IA ya no es código, es intuición y propósito”, afirmó.

Propuso conceptos como empatía sintética y liderazgo híbrido para responder a los retos actuales. Y fue enfático: el sector no puede esperar que el Estado regule lo que ya está transformando la experiencia del cliente. Las empresas deben asumir el liderazgo y decidir desde el propósito.

C X S U M M I T 2 0 2 5

CLIENTES DE POR VIDA, MÁS ALLÁ DE LA VENTA

Con su estilo directo y cercano, David Gómez explicó que la fidelización no se logra con respuestas rápidas ni con descuentos temporales, sino con coherencia, autenticidad y compromiso a largo plazo. “El cliente no se casa con quien le responde más rápido, sino con quien lo hace sentir importante cada día”.

A lo largo de su charla, insistió en que las marcas más sólidas son las que construyen confianza diaria, sin atajos, sin fórmulas mágicas, pero con una profunda comprensión del otro. Cultivar un cliente fiel, dijo, es un acto cotidiano de empatía.

LO IMPORTANTE, INCLUSO EN LA TORMENTA

El cierre de la jornada académica estuvo a cargo de María Belón, sobreviviente del tsunami que inspiró la película Lo imposible. Con una serenidad conmovedora, habló sobre resiliencia, humanidad y liderazgo en tiempos de crisis.

Compartió su experiencia con humildad y dejó una lección clara: las verdaderas transformaciones surgen cuando se lidera desde la empatía, la compasión y la conciencia de lo esencial. “El dolor no se elige, pero sí lo que haces con él. Mi historia no trata del tsunami, trata de lo que vino después y fue la decisión de vivir con propósito”, afirmó.
Su testimonio fue un llamado a entender que, incluso en los momentos más complejos, el servicio al cliente y a la vida, se construye desde la elección de servir con sentido. Porque quienes marcan la diferencia no son los que resuelven más rápido, sino los que eligen responder con humanidad.

CELEBRAR LO QUE HACEMOS POSIBLE

C X S U M M I T 2 0 2 5

La jornada cerró con una noche frente al mar que fue, más que una celebración, un homenaje al compromiso colectivo por transformar la experiencia del cliente en Colombia y la región.

Entre música en vivo y un ambiente cargado de gratitud, se reconocieron las mejores prácticas nacionales en experiencia del cliente, destacando aquellas iniciativas que han logrado unir excelencia operativa con sentido humano.

Empresas como NU, Diageo, Konecta, Lean Solutions, Intelcia y Emtelco fueron exaltadas por su apuesta decidida por la innovación, la empatía y el servicio con propósito.
El show musical del maestro Chelito de Castro puso ritmo y emoción a una velada inolvidable, que no solo cerró la jornada, sino que selló esta edición No 23 del CX Summit como un punto de encuentro para quienes están escribiendo, con talento y visión, el futuro del CX en América Latina.

GRACIAS POR SER EL LATIDO QUE LE DIO VIDA A ESTA EXPERIENCIA

THE HEART OF CX / CX SUMMIT 2025

MEMORIAS

CX SUMMIT 2025

CARTAGENA - COLOMBIA

7 Y 8 DE MAYO - HOTEL HILTON

23 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2025