

CONTACT CENTER y CALL CENTER

9

SESION

INTERACTIVE ROUNDTABLE

10.25 Comienzo de la Jornada

10.30 INTERACTIVE ROUNDTABLE

El uso de la tecnología en el Contact Center, ¿la forma de lograr la satisfacción y fidelización del cliente?

Miguel Cruz González
Director de Gestión de Clientes
CIGNA LIFE INSURANCE

Xavier Puig
Director de Operaciones
GRUPO BARCELO VIAJES

Miguel Angel Lechuga Martín
Director de Contact Center Postventa
PELAYO

11.30–11.45 Demo



La gestión global de la relación con clientes en modo OnDemand

Durante esta Demo, se demostrarán los beneficios existentes para las compañías al utilizar entornos de Contact Center y CRM provistos como un servicio a través de Internet y en modo pago por utilización

10.30–11.00

Implementación de servicios de pago móviles y sin contacto: cuáles son los requerimientos previos para facilitar que los dispositivos inalámbricos implementen en sus chips NFC

- » Requisitos en base a la norma de estandarización dictada por la ETSI
- » ¿Estas medidas animarán al comercio a través del móvil?
- » Opinión de los fabricantes de teléfonos: variaciones sobre los interfaces de usuarios y operatividad con bajo consumo de batería
- » GSMA y sus normas sobre servicios basados en NFC

Arturo Valdivieso
Director de Operaciones y Tecnología
MASTERCARD ESPAÑA Y PORTUGAL

Armando Bordel
Director de Tarjeta Inteligente
SERMEPA

11.30–12.00

Seguridad en mobile banking

Jorge del Río
Director General
VOICEWARE COMUNICACIONES

11.45 Café y visita a EXPO Cit'2010

12.15–12.30 **Techtour**

12.30
Cómo mantener el nivel de servicio: tecnología aplicada a la optimización de la gestión del Call Center: ¿se facilita la interacción con el cliente?

Fernando Torres
Ex-Vicepresidente
AEECC - ASOCIACION ESPAÑOLA DE EXPERTOS EN CENTROS DE CONTACTO CON EL CLIENTE

13.00

¡¡ Sumérgete en la realidad!!
Contact Center integrado en la banca multicanal: seguimiento y control de llamadas eficaces en el Contact Center

Silvia Pinto
Profesora Asociada
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MADRID

Juan Luis Reca
Director de Nuevas Tecnologías
CAJA ESPAÑA

12.15–13.15

Panel de operadores de transporte
» Cómo acelerar el desarrollo de NFC a través del ticketing
» Cómo aportar valor a través del mobile ticketing

Manuel Berlanga
Director de Sistemas de Información
EMT MALAGA

Julián Delgado
Jefe de Servicio, Responsable de la Oficina Técnica CDC Centro de Desarrollo y Conformidad de Tecnología Sin Contacto
METRO DE MADRID

13.15–13.45

EL ROI de NFC para bancos y operadores móviles: lecciones prácticas para desarrollar NFC y claves de futuro para su éxito
» ¿Por qué invertir en NFC en estos tiempos?

13.30

La calidad postventa en la satisfacción al cliente como eje de la fidelización en momentos críticos

LA EXPERIENCIA PRACTICA DE GOODYEAR

- » Podemos sorprender al cliente emocionalmente?
- » Postventa analítica para momentos de difíciles
- » Crear un vínculo racional/emocional con el cliente
- » Cómo medir la satisfacción del cliente con nuestro plan de fidelización

Oscar Franco Maganto
Responsable Atención al Cliente Iberia
GOODYEAR - DUNLOP

14.30

Fin de la Sesión de **Contact Center & Call Center**

SILVER SPONSOR



» ¿Qué efecto tendrá NFC, supondrá un incremento de la base de clientes?

Sergio Cozzolino
Vice President, Innovative Service Development
TELECOM ITALIA

13.45–14.15

Standards e interoperabilidad en NFC: ¿cómo resolver el problema?

- » Papel del regulador en el ecosistema de NFC. ¿Pueden los reguladores establecer un único modelo de negocio común a todos los países?
- » ¿Qué incentivos ofrecer a los diferentes players?
- » Qué medidas establecer para reducir el riesgo de fraude en pagos NFC?
- » Cuáles son los desafíos de las diferentes plataformas de pago. ¿Tienen los reguladores la respuesta?
- » ¿Cómo comercializar NFC?

David Hernández
Representante
GLOBALPLATFORM

PAGOS NFC/móviles

y mejores prácticas para la implementación de servicios de pago móviles y contactless

10

SESION