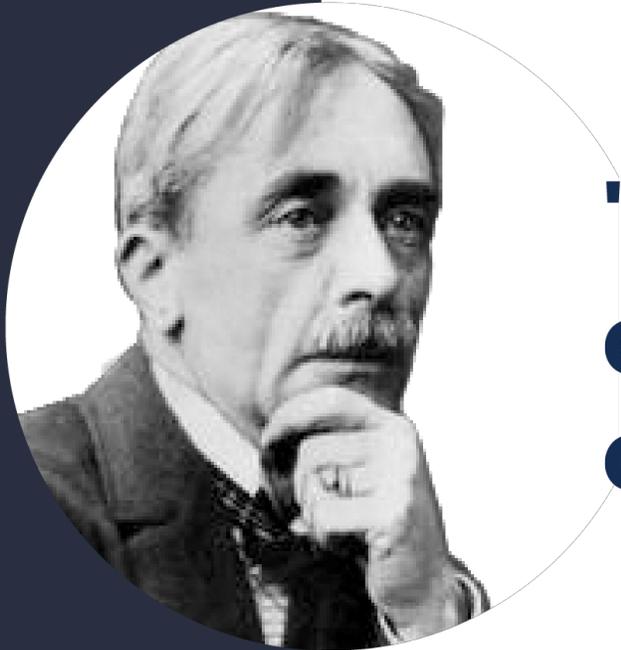


DIGITALCX 2^{EDICIÓN} FORUM

bienvenidos

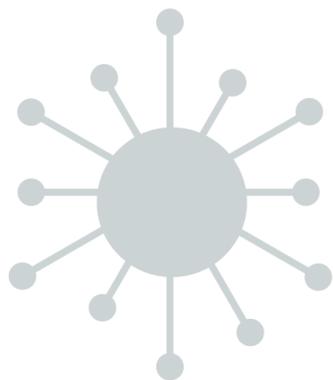


**"El problema de estos tiempos
es que el futuro ya no es lo
que era"**

- Paul Valéry

Las contingencias se caracterizan por 3 etapas:





ESTUDIO COVID 19:

**Perspectivas ante
la nueva
normalidad** de las
operaciones de
BPO Centros de
Contacto en
México

junio 2020

Resultados



50% adoptó el esquema de teletrabajo para todos sus empleados



92% piensa continuar con un esquema mixto o total de teletrabajo

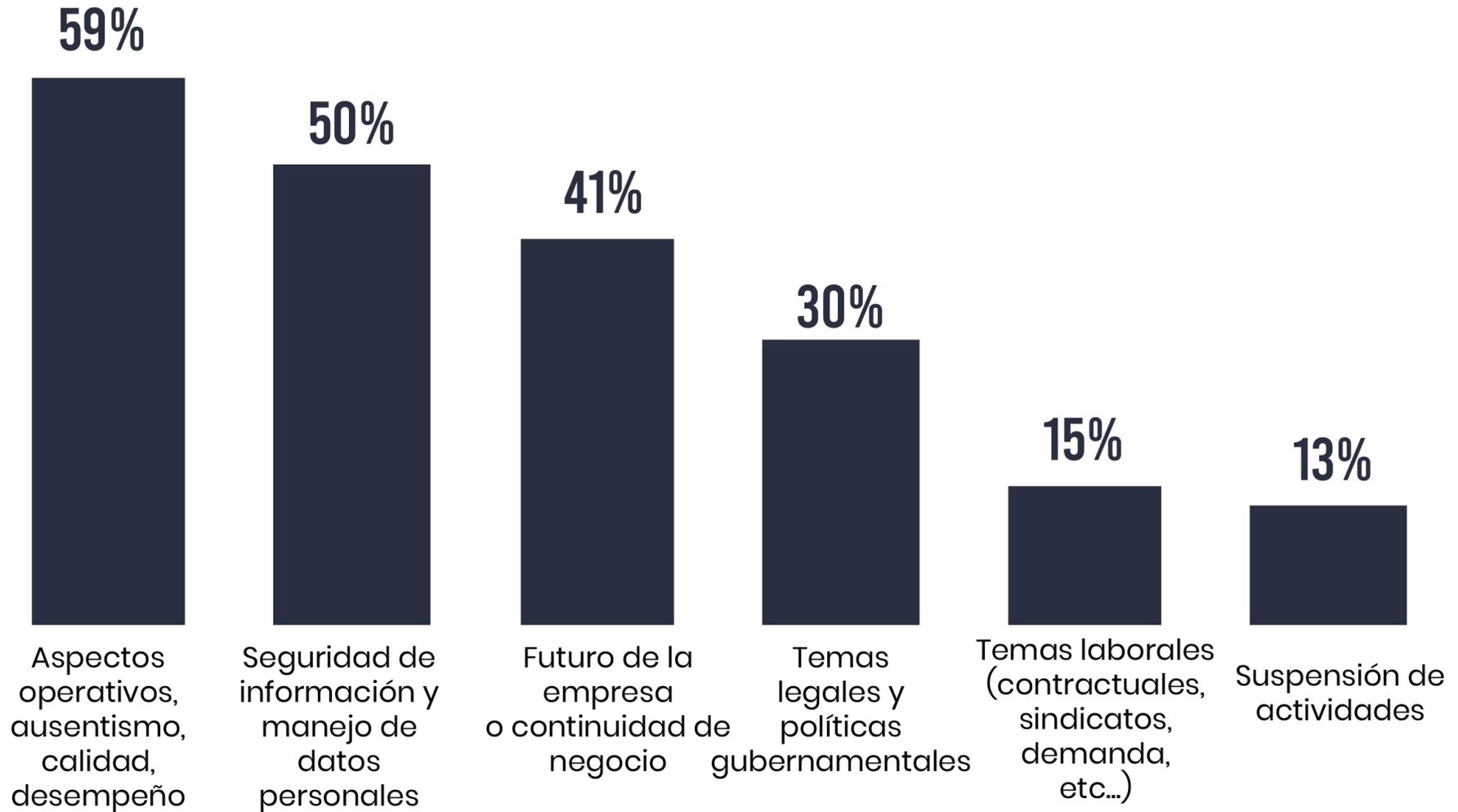


El **67%** cuenta con un plan de reingreso y retorno a la normalidad



30% de las empresas reportó un crecimiento en número de campañas y otro **30%** en nuevos clientes

Retos de las empresas



New Normal Lab

Laboratorio compuesto **por 7 áreas clave** hacia la nueva normalidad, cada temática liderada por expertos reconocidos y con gran experiencia.

- Gestión de Talento en la nueva realidad
- Transformación Digital y Ciberseguridad
- Salud Física, emocional y Riesgo Laboral
- Comunicación Organizacional y Gestión de la Reputación
- Aspectos legales: normativas y regulaciones
- Espacios de trabajo y Layout
- Oportunidades de negocio / Nuevas líneas de trabajo

Sponsors



AVAYA

convertia



VERINT®

¡Gracias!

10:00	1. Bienvenida, perspectivas y propuesta del IMT ante la nueva normalidad Eugenia Garcia, Directora General IMT
10:30	2. Casos de Éxito de la Inteligencia artificial en México Francisco Corona, Director de Servicios en la Nube Microsoft México
11:00	Networking break / Visita los Booths de patrocinadores y pregúntale al experto por sus soluciones tecnológicas
11:30	3. Las 5 técnicas de resiliencia que te ayudarán a superar la adversidad Patricia Garza, Directora General, Filosofía Corporativa
12:00	4. New Normal LAB: Panel de expertos
12:30	Networking break / Visita los Booths de patrocinadores y pregúntale al experto por sus soluciones tecnológicas
13:00	5. Análisis 360 Digital: usando los datos para conocer a tus clientes en la nueva normalidad Marcos Ramirez, CEO Sales Science
13:30	6. Consideraciones de ciberseguridad en medio de una pandemia global Santiago Gutiérrez, Socio Lider Cyber Risk Advisory, Deloitte MX
14:00	7. Testimonial covid-19: "Agradezco estar vivo" David Jassan, CEO, Directo TELECOM
14:20	Fin del evento

Speakers



Francisco Corona
Microsoft México



Patricia Garza
Filosofía Corporativa



Valeria Pérez
New Normal Lab IMT



Rosa Ma. Barreiro
DECSA Consultores



Pablo Corona
NYCE



Juan María Serrano
Ustatic



Marcos Ramírez
Sales Science



Santiago Gutiérrez
Deloitte MX



David Jassan
Directo TELECOM

DIGITALCX 2^{EDICIÓN} FORUM