



DIGITAL **CX** FORUM



¡Bienvenidos!



6 de octubre 2020



imt.



DIGITAL **CX** FORUM



Del *New Normal* al *Never Normal*



Retos y oportunidades de nuestro sector

Ma. Eugenia García

Directora General, IMT



Retos y oportunidades de nuestro sector

- Ecosistema del *Teletrabajo*
- Herramientas que posibiliten la gestión de los nuevos *modelos híbridos* de trabajo
- Acciones que fortalezcan la *certeza sanitaria*
- Reinención de la gestión del *talento* y rediseño del *espacio* físico
- *Regulación* y normativas de la post pandemia
- ¿Transformación Digital a un *rítmo* asumible?
- *Fatiga* pándemica y *sobrecarga* digital
- Del *New Normal* al *Never Normal*

Ecosistema del *Teletrabajo*

Leyes laborales

Sobrecarga digital

Ciberseguridad

Tecnología

Ergonomía

Salud emocional

Herramientas que posibiliten la gestión de los nuevos *modelos híbridos* de trabajo



Gestión remota y presencial

Acciones que fortalezcan la *certeza sanitaria*



La **bioseguridad** se posiciona como el elemento de mayor efecto a la hora de elegir dónde comprar o dónde trabajar para clientes y colaboradores.

Reinvención de la gestión del *talento* y rediseño del *espacio* físico

De la jerarquía a la redarquía

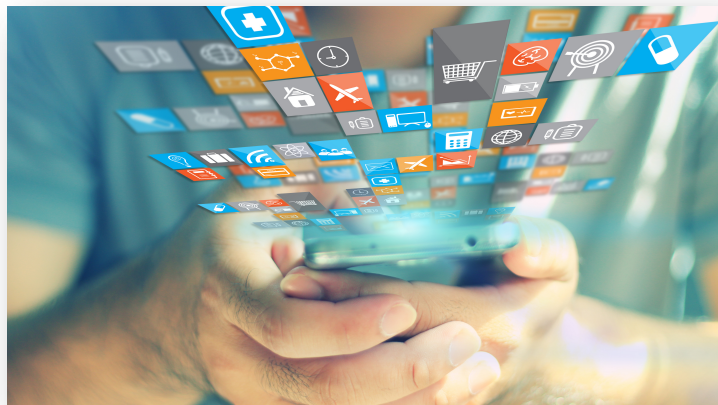


Regulación y normativas de la post pandemia



¿Transformación Digital a un *rítmo* asumible?

Alta demanda de servicios digitales en línea



Modelo de
negocio

Cultura
Empresarial

Fatiga pandémica y sobrecarga digital



Agotamiento

Estrés

Incertidumbre

Salud Emocional

Del *New Normal* al *Never Normal*

Metodologías ágiles

Versiones Beta



Facilitadores del entorno VUCA
Volátil + Incierto + Complejo + Ambiguo

9:40 hrs.

2. Liderazgo 2.0: Ser líder en la nueva normalidad

Martha López Sainz, Opinno

10:10 hrs.

3. La Transformación que nadie esperaba: Cuatro estrategias para reentender la Experiencia Digital del Cliente (DCX)

Dr. Víctor M González, Sperientia [studio+lab]®

Networking break / Visita los booths de patrocinadores y pregúntale al experto por sus soluciones tecnológicas

11:10 hrs.

4A. El Home Office en tiempos de pandemia como nuevas oportunidades de negocio e Inclusión

Ana Virginia Rondón, BBVA

4B. La excelencia en el servicio: Digitalización con calidez humana

Gilberto Sánchez, Aspel

11:40 hrs.

5A. Los nuevos hábitos en la era de la economía de la Multiexperiencia

Alejandro Cruz Fragoso, Avaya

5B. ¿Está tu empresa lista para la ágil democratización y capitalización de los datos en esta nueva normalidad?

Dante Téllez Guevara, Chubb

Networking break / Visita los booths de patrocinadores y pregúntale al experto por sus soluciones tecnológicas

12:40 hrs.

6A. Technology Vision 2020

Adalberto González, Accenture

6B. Los retos digitales en la nueva normalidad

Elia Santillán, Directora Regional, Atento México

13:10 hrs.

7A. Análisis inteligente de información y su impacto en la optimización de recursos en el Contact Center

Jairo González y Rosy Barrera, Aspect

7B. Resiliencia empresarial y de capital humano, generando nuevas realidades y capacidades para un retorno laboral sostenible

Lidia García Márquez, NYCE

Networking break / Visita los booths de patrocinadores y pregúntale al experto por sus soluciones tecnológicas

14:10 hrs.

Comida

15:40 hrs.

8. What if

Pepe Torre González, Fábrica de EVENTOS

16:10 hrs.

9A. Optimización de cobranzas vía Speech Analytics

Oscar Hernández Pascacio, Muñoz Corporativo

16:40 hrs.

10. Recomendaciones para un retorno exitoso a la vida cotidiana

Roxana Trejo, Centro Médico ABC

Fin del evento

Conferencistas



Martha López
Opinno



Víctor González
Sperientia
[studio+lab]@



Ana Rondón
BBVA



Gilberto Sánchez
Aspel



Alejandro Cruz
Avaya



Dante Téllez
Chubb



Adalberto González
Accenture



Rosy Barrera
Aspect



Jairo González
Aspect



Elia Santillán
Atento México



Lidia García
NYCE



Pepe Torres
PPMAN Fábrica
de EVENTOS



Oscar Hernández
Muñoz Corporativo



Roxana Trejo
Centro Médico
ABC

Talleres – 7 de octubre



Taller 1: Gestión del CC en la nueva normalidad

Francisco Magaña



Taller 2. Técnicas para vencer el estrés y ansiedad laboral durante la pandemia

Patricia Garza



Taller 3. Marketing digital basado en analytics

Eduardo Garcés



Taller 4. Liderazgo y gestión de la comunicación en entornos VUCA

Valeria Pérez



Taller 5. Transformación digital: el balance de entornos híbridos

Martha Cepeda y Joel Cuevas

Patrocinadores

AVAYA

Experiences That Matter

ASPECT

ATENTO

Auronix

Directo

Jabra GN

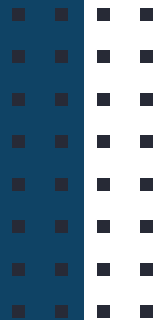
VERINT

Auspiciado por:

5 años
CANIETI



Estamos en el lugar
adecuado, en el
momento indicado y
en el mejor sector





DIGITAL **CX** FORUM



¡Gracias!



Ma. Eugenia García
Directora General, IMT
megarcia@imt.com.mx
www.imt.com.mx



imt.