

Expocontact '12

LA VOZ Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN LA ERA DIGITAL
CLAVES PARA EL ÉXITO DE LAS EMPRESAS

Speech analytics • Servicios en la "nube" • Marketing móvil y redes sociales • Nueva reforma laboral

**II EDICIÓN DE LOS PREMIOS FUNDACIÓN KONECTA, BAJO EL LEMA
LA TECNOLOGÍA COMO MEDIO DE INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

PARA MÁS INFORMACIÓN

Llame al 600 42 43 85, o envíe un correo electrónico a: comunicacion@grupokonecta.com



Producido y
desarrollado por:

Konecta

23 y 24 DE MAYO
PLAZAS LIMITADAS



Hotel Sheraton Madrid
C/ Alfredo Marquerie, 43
28034 Madrid

Patrocinadores Platino



en colaboración con



Patrocinadores Oro



Medios de Comunicación



Con la colaboración de



El sector del Contact Center ha experimentado importantes cambios en los últimos años. La incertidumbre sobre cómo evolucionará la economía mundial y en concreto, la española, ha hecho que en algunos aspectos, los profesionales de este segmento se muestren muy activos a la hora de buscar alternativas de gestión, que ayuden a mantener los índices de crecimiento de los últimos años.

Hay tendencias que siguen despuntando en el desarrollo de nuevos modelos de atención al cliente, como las redes sociales, que se han convertido en las grandes protagonistas como canal de comunicación. Un público cada vez más informado y global demanda otro tipo de interacciones, dando lugar a la necesidad de crear un concepto de 'Contact Center Social'. Es inevitable seguir la senda de las nuevas tecnologías y adaptarse a los nuevos dispositivos de comunicación para mantener conversaciones multicanal con los clientes, que nos permitan entender y cubrir sus necesidades prestándoles un servicio a medida en sus diferentes ciclos de consumo.

Las grandes empresas del sector están reforzando sus equipos, optimizando sus estructuras e incorporando nuevos procesos y soluciones en sus call centers con la intención de mantener la innovación, la flexibilidad de procedimientos y la confianza de sus clientes. Tampoco se olvidan de la gestión agresiva de costes, sabiendo que alcanzar un mayor volumen de negocio y mejorar los márgenes de rentabilidad será más difícil en el panorama actual.

El Contact Center se enfrenta al reto de mantener la estabilidad conseguida en periodos anteriores, no sólo mediante una mayor disciplina financiera orientada al ahorro de costes, sino también buscando nuevas fórmulas que incrementen la productividad. Una de ellas es la motivación de los equipos. Frente al pesimismo laboral que ha creado la reciente aprobación de la Ley de Reforma del mercado de trabajo, los responsables de recursos humanos tendrán un duro trabajo por delante, para conseguir que sus profesionales estén incentivados y esto redunde en una mayor productividad.

Un año más, Konecta organiza Expocontact 2012. Esta edición se lleva a cabo con más motivos que nunca porque pensamos que la innovación, la adaptación a los nuevos escenarios y el dinamismo empresarial son las claves del éxito de nuestro sector, que sigue siendo uno de los motores de empleo más importantes de este país.

Es nuestro deseo compartirlo con todos vosotros en este evento que será un punto de encuentro para el intercambio de experiencias y opiniones sobre el presente y el futuro del Contact Center y un foro de debate en el que contaremos, como siempre, con los mejores expertos y la información más global.

Esperamos saludarte personalmente los días 23 y 24 de mayo. Hasta entonces, recibe un cordial saludo.

Eva Blanco
Directora de Congresos KONECTA

María Martínez
Directora General de Comunicación y Marketing KONECTA



23
de mayo

jornada de tarde.

16:00 **Recepción y entrega de documentación.**
16:15 **Inauguración y bienvenida a Expocontact 2012:**
D. Enrique García Gullón
Director General de KONECTA

16:30 **Modera la jornada de tarde:**
D. José Francisco Rodríguez
Junta Directiva AEECCC

I PANEL. Nuevos escenarios: recursos humanos en un contexto de crisis.

La Reforma del Mercado Laboral, el II Acuerdo para el Empleo, los avances en la negociación del V Convenio Colectivo de Contact Center... son muchos los nuevos retos y consecuencias a los que se enfrenta nuestro sector en lo referente a la gestión de personas y políticas de recursos humanos. Consecuencias que afectarán a aspectos como la contratación, la movilidad funcional y geográfica, la modificación de las condiciones de trabajo, la distribución de jornada laboral y la negociación colectiva.

En el marco de la Reforma Laboral se menciona el tema del teletrabajo, iniciativa que se espera desarrollar con la intención de impulsar la actividad laboral. La búsqueda de nuevas fórmulas para organizar el trabajo tiene como finalidad mejorar el modelo productivo y económico, incrementar las oportunidades de empleo y optimizar la conciliación entre la vida personal y profesional.

Sin duda vivimos un importante momento de cambios en el sector, y cada vez se escuchan más los conceptos de e-learning y coaching. Ambas técnicas, por sus reducidos costes y su efectividad, se imponen como las más requeridas en la formación para los trabajadores. Precisamente esta formación a empleados será el futuro, un gran incentivo que servirá para mejorar la productividad, la rentabilidad e incrementar las ventas. La motivación laboral será un reto a alcanzar en nuestro sector, pero disponemos de las herramientas para conseguirlo.

16:35 **MESA REDONDA: Reforma Laboral y sus implicaciones en el sector del Contact Center: Oportunidades, retos y riesgos.**

D. Santiago Valentín
Asesor Jurídico. Asociación de Empresarios de Alcobendas (AICA)

D. Rodrigo Martín Jiménez
Profesor de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la URJC
Abogado y Magistrado Suplente del Tribunal Superior de Justicia de Madrid (2007-2010)

D. Jaime Castel
Responsable Relaciones Laborales y PRL KONECTA

jornada de tarde.

17:15 **Los experimentos, con gaseosa.**

- Aprender para hacer: formación de conocimientos.
- Hacer para aprender: formación experiencial.
- Deshacer lo aprendido: formación para el cambio.

D. Agustí Molías

Socio-Director CONTACT CENTER INSTITUTE

17:40 **Futuro posible, futuro deseable.**

- ¿Es posible trabajar con ilusión en los momentos que corren?
- ¿Se puede ser creativo y a la vez recortar presupuesto?
- ¿Cómo impedir que la crisis inhiba nuestro desarrollo profesional y de negocio?
- ¿Cómo puede el coaching ayudar a alcanzar un futuro mejor para las compañías?

D^a. Eva López-Acevedo

**Socia fundadora y Directora del Área Ejecutiva
ESCUELA EUROPEA DE COACHING**

18:15 **MESA REDONDA: El papel del líder en la empresa.**

Cómo motivar a los equipos en tiempos de crisis.

- Nuevas oportunidades para la atención al cliente en call center: motivación de equipos.
- Reconocimiento e incentivos para promover la motivación y la productividad.
- El cliente, en época de crisis: ¿mejor fidelizar o mejor captar?
- El agente y el supervisor: Un nuevo rol para una nueva época.
- El escenario legal ¿una oportunidad?: Reforma laboral, regulación, protección de datos.

D. Agustí Molías,

Socio-Director CONTACT CENTER INSTITUTE

D. Javier Gonzalez

Sales Control & Telesales Manager CAMPOFRIO

D. Rubén Yubero Chi

Subdirector de ventas REPARALIA

D^a. Belén Vázquez

Directora Contact Center REALE

D. Joaquín Berni

Director de Operaciones de Empresas de ONO



24
de mayo

jornada de mañana.

8:30 Recepción y entrega de documentación.

9:00 Modera la Jornada de mañana:

D. Santiago Bravo

Presidente del Área de Actuación de Servicios y Tecnologías para la Relación y Atención al Cliente AMETIC

II PANEL. Servicios en la "nube": nuevas iniciativas para la protección de datos.

La nube está generando una transformación en cuánto a cómo sus consumidores la utilizan, tanto los particulares como las compañías. En lo que se refiere a las empresas, éstas se benefician de la nube custodiando su información valiosa con garantías de seguridad y de confidencialidad. La opción de externalizar el servicio es una tendencia creciente que permite, además, el ahorro de costes. Además, una de las ventajas más significativas de contar con un Contact Center en la nube es el nivel cuantitativo que puede alcanzar la empresa distribuyendo sus agentes en cualquier parte del mundo, con acceso a la plataforma para gestionar y contactar a sus clientes. Contar con este tipo de servicio permite que la empresa y sus administradores puedan delegar aspectos como la asignación de recursos y la presentación de mejoras y sus actualizaciones. De esta manera la empresa alcanza un importante beneficio logrando reducir los costes asociados a la administración y gestión de estas tareas. Los dos puntos que generan más preocupación y desconfianza acerca de los servicios en la nube, son la seguridad y la privacidad. Los proveedores "cloud" consideran que esta desconfianza es infundada, puesto que sus servicios garantizan la calidad del servicio y el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

9:10 **NUANCE. Biométrica de voz: aportación a la seguridad en un mundo cada vez más conectado.**

- Securizando la transacción.
- Aumentando la satisfacción y fidelizando al cliente.

D. Juan Luis Picazo

Area Manager - España y Portugal NUANCE

9:35 **Estar en la nube sin estar en Babia.**

- ¿De qué hablamos cuando hablamos de *aS (IaaS, PaaS, SaaS, BPaaS)?
- Datos de mercado y proyección de los nuevos modelos de negocio.
- ¿Qué pueden hacer los servicios en la nube por mi Contact Center?

D. Alfredo González

Product Marketing Director PRESENCE TECHNOLOGY

10:00 **Marcando Tendencia.**

- Speech Analytics en Tiempo Real.
- Procesos Unificados.
- Tecnología como Arma Competitiva.

D. Jorge Hurtado

Territory Manager IBERIA INTERACTIVE INTELLIGENCE INC

24
de mayo

jornada de mañana

10:25

Pausa Café

Por gentileza de:



en colaboración con
.....T..

10:50

¿Cuál es el esfuerzo requerido por sus clientes para tratar con su compañía?

- Las conversaciones con los clientes están ocurriendo en múltiples canales, incluyendo las redes sociales.
- La relación con el cliente abarca las distintas áreas dentro de la empresa.
- Las conversaciones se mantienen a través de diferentes dispositivos, cada vez más en tablets y smartphones.

D. José Luis Prieto

Sales Manager GENESYS

11:15

Comunicaciones en la nube. Mucho más que una Red Inteligente.

- Atención al cliente en la nube. Un universo de posibilidades.
- ¿Invertir o compartir? Cada cosa a su tiempo.
- El fin de mantenimientos y versiones: el Reino del SLA.

D. Juan Prieto

Director Comercial WPR - Deutsche Telekom

D. Pablo Castiella

Gerente de Negocio WPR - Deutsche Telekom

11:55

Tecnologías en el Contact Center: ¿algo nuevo que contar?

- Desmitificando el Cloud Contact Center: ¿moda o revolución?
- Dispositivos móviles: El desktop unificado del cliente.
- La tecnología que cambia el juego: Asistentes virtuales aplicados al Contact Center.
- Reivindicando el valor del partner de servicios especializado.

D. Ismael Jiménez

Responsable de Desarrollo Corporativo NUBEUM

12:20

Servicios globales de valor añadido en la Nube alrededor del Contact Center.

- Mejora de la eficiencia y costes del servicio de atención al cliente.
- Flexibilidad y escalabilidad en el despliegue de servicios en la red global de BT.
- Capacidades de BT en Contact Center.
- Superar los retos de seguridad y cumplimiento en el servicio.

D. Manuel Beltrán

Head of BT Contact Iberia



24
de mayo

jornada de mañana.

12:45-12:50

Pausa.

III PANEL. Speech Analytics: procesando información de nuestros clientes para aumentar su satisfacción.

La voz del cliente va a convertirse en un elemento clave en el éxito de las empresas. Los enormes avances que la tecnología de reconocimiento de voz ha tenido en los últimos 10 años, unidos a la gran potencia computacional disponible, a un precio asequible, y al conocimiento adquirido en las técnicas de Business Intelligence, han posibilitado que los productos de Speech Analytics sean un hecho y proporcionen una gran precisión. Las empresas van a ir progresivamente incorporando la voz del cliente en la toma de decisiones para mejorar su actividad. La información que se puede encontrar es muy variada, pues su definición está basada en técnicas de creación de patrones muy potentes y, al mismo tiempo, fáciles de utilizar.

12:50

Voice Of the Customer Analytics:

- Conocimiento del cliente: Recoger, Analizar, y Actuar.
- Mejorar los resultados, incrementando la lealtad hacia productos o servicios, escuchando la voz del cliente y actuando después.

D. Juan José García

Division Manager Contact Center Solutions CALLWARE

13:15

El cliente es multicanal: las empresas y las ventas, también.

- Los 3 retos en la relación con el cliente: Multicanalidad, tiempo real y Experiencia.
- Real Time: Escuchar al cliente y actuar.
- Multicanalidad y Tecnología. La comunicación es 1 to 1.

D. Ignacio Martín

Manager de Multicanalidad IZO España.

13:35

Nuevas tecnologías auditivas para una mejor comunicación con el cliente.

- ¿Comunicamos bien con el cliente?
- Tendencias y mejoras en la relación con el cliente.
- Nuevas herramientas auditivas: micro-auriculares de vanguardia.
- Aportaciones: cancelación ruido, protección acústica, confort.

D. Francisco de la Torre

Director SENNHEISER Communications

Ruegos y preguntas.

24
de mayo

jornada de tarde.

14:00-16:00

Almuerzo

Por gentileza de:



en colaboración con



16:15

Modera la jornada de tarde:

D. Jose Luis Goytre

Presidente de la Asociación AEECCC

IV PANEL Nuevas objetivos en el contact center: fidelización e innovación tecnológica.

Lo que de verdad diferencia a una empresa de sus competidores directos es la calidad en la atención al cliente. Las reclamaciones son una fuente de información y fidelización de los clientes que hay que aprovechar. Pero en el actual entorno de crisis, muchos son los directivos que están inmersos en cierto pesimismo a la hora de valorar un posible aumento de sus volúmenes de negocio. Frente a esta situación, el sector del Contact Center se enfrenta al reto de mantener la rentabilidad de periodos anteriores, no solo mediante una mayor disciplina financiera y el ahorro de costes, sino también buscando nuevas fórmulas más productivas a través de la innovación tecnológica. Las claves están en una mejor gestión de sus presupuestos, inversiones controladas y nuevas herramientas que atiendan mejor las demandas de los clientes y consumidores.

16:20

La realidad de los Contact Centers.

- Canales integrados: ¡Dejemos que el cliente elija!
- Visión unificada y completa del cliente.
- Auténtica atención personalizada.

D^a. Raquel Serradilla Juan

President & CEO. ALTITUDE SOFTWARE España

16:45

Cómo podría ser el Contact Center para las nuevas generaciones.

- Aplicaciones móviles como medio de comunicación.
- Las redes sociales desbancan al correo electrónico.
- Video Contact Center, seguridad y confianza para interacciones de valor.

D. Sergio Comuñas

Responsable Ingeniería de Soluciones - VOICEWARE

17:15-17:25

Pausa.



24
de mayo

jornada de tarde.

17:25 - 18:35

MESA REDONDA: Teletrabajo como solución a la falta de movilidad y su potencialidad para la empresa.

El teletrabajo se define como una forma flexible de organización laboral que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa, durante una parte importante de la jornada. Además de los beneficios que puede aportar, hoy en día es una de las fórmulas más utilizadas para la inserción laboral de personas con discapacidad, ya que, con la implantación y evolución progresiva de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, se ha convertido en una de las alternativas más viables para conseguir el acceso a un empleo estable y de calidad para este colectivo.

El Proyecto Discatel se gestó en el año 2006, en el seno de la AEECCC (Asociación de Expertos en Centro de Contacto con Clientes) cuando un grupo de empresas, entre las que forma parte Konecta, comenzaron a estudiar la adecuación de los puestos de trabajo a colectivos que tienen especiales dificultades para desplazarse. A día de hoy Discatel es una realidad en la que están involucradas catorce empresas importantes que están demostrando la viabilidad y éxito de esta fórmula y han dado empleo a más de 300 personas con discapacidad en plataformas de contact center y a 40 por teletrabajo.

Temas: el teletrabajo.

- Aumento de la productividad, calidad de vida y conciliación de la vida laboral y familiar.
- Solución frente a contingencias inesperadas.
- Como medio de inserción de personas con discapacidad.

Modera la mesa:

D. Jose Luis Goytre

Presidente de la Asociación AEECCC promotora del PROYECTO DISCATEL

Ponentes:

D. Javier del Río

Director General Adjunto MAPFRE Familiar

D. Josep Santacreu

Consejero Delegado DKV SEGUROS

D. Ramón Capdevila Pagès

Director General Fundación Universia (Grupo SANTANDER)

D. Ignacio Tremiño

Director General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad y Director del Real Patronato sobre Discapacidad. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

18.35 - 19.00

Pausa.

24
de mayo

Konecta
fundación

19:00

2ª EDICIÓN PREMIOS FUNDACIÓN KONECTA

Bajo el lema:

“La tecnología como medio de inclusión para personas con discapacidad”

Entregan los premios:

Excma. Sra. D^a. Esperanza Aguirre Gil de Biedma

Presidenta de la Comunidad de Madrid,

D. Antonio Escámez, Presidente de la Fundación Konecta y

D. José María Pacheco, Presidente de Konecta.

Hoy día nos sentimos comprometidos en la integración de las personas con discapacidad en puestos de trabajo competitivos. Las cifras demuestran que queda mucho por hacer, ya que sólo en torno al 30 por ciento de las personas con discapacidad en edad laboral tienen un empleo. Además, es un colectivo que aún encuentra grandes dificultades para acceder a la educación superior. Las aptitudes profesionales de las personas con discapacidad constituyen una enseñanza valiosa y fomentan un espíritu de equipo que deberían tener presente las compañías.

Contratar a personas con discapacidad es una decisión estratégica para la empresa. Se trata de generar valor desde la acción social.

La Fundación Konecta celebra su Segunda Edición de los Premios que valoran a aquellas empresas y entidades que entienden la tecnología como un medio de inclusión social y laboral para personas con discapacidad.

La secretaría técnica de los Premios, formada por técnicos de accesibilidad de CERMI, CEAPAT, CNSE, FIAPAS, FEAPS, FUNDACIÓN ONCE, ASPAYM, Fundación Konecta y la coordinación de la Fundación Seres ha analizado más de 30 Proyectos, de los que se elegirán a los cuatro mejores, conforme a las siguientes categorías y un premio especial:

EMPRESA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

MEDIO DE COMUNICACIÓN

INSTITUCIONAL

TRAYECTORIA / MENCIÓN ESPECIAL (PERSONA, PROYECTO O ENTIDAD)

Clausura el acto, Excma. Sra. D^a Esperanza Aguirre Gil de Biedma

20:00

Fin del acto.



Expocontact '12

LA VOZ Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN LA ERA DIGITAL
CLAVES PARA EL ÉXITO DE LAS EMPRESAS



Konecta

INFORMACIÓN

Organiza:

KONECTA

Avda. de la Industria, 49. 28108 Alcobendas. Telf.: 600 42 43 85 / 620 09 68 32
eblanco@grupokonecta.com • comunicacion@grupokonecta.com

Celebración del Congreso:

Madrid, 23 y 24 de mayo de 2012

Hotel Sheraton Madrid

C/ Alfredo Marquerie, 43 - 28034 Madrid

Tel. 91 727 79 00

Inscripción Incluye documentación, almuerzo y cafés. Descuentos para grupos, asociaciones, suscriptores de revistas y portales colaboradores de Expocontact12

Cuota de Inscripción: **Jornada completa: 199 Euros + 18% I.V.A.**

Más información llamando a los teléfonos 600 42 43 85 - 620 09 68 32 o por e-mail: comunicacion@grupokonecta.com / eblanco@grupokonecta.com

Boletín de Inscripción

Apellidos _____ Nombre _____
Cargo _____ Teléfono _____
Móvil _____ E-Mail _____
Empresa _____ C.I.F.: _____
Dirección _____
Población _____ C.P. _____ Provincia _____

Forma de pago

Transferencia bancaria: 2100-4738-73-0200016360 (La Caixa). Cheque nominativo el día del evento a nombre de KONECTA BTO, S.L. (C.I.F. B- 62916077).

POLITICA DE PROTECCION DE DATOS: En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, se le comunica que los datos personales facilitados voluntariamente por usted en el presente formulario van a ser incorporados en un fichero cuyo responsable es KONECTA BTO, S.L. con CIF B- 62916077 domiciliada en Avenida de la Industria, 49- 28108-Alcobendas (Madrid) con la finalidad de gestionar su asistencia al evento organizado, EXPOCONTACT 2012. Los datos recabados, serán tratados con absoluta confidencialidad, no siendo utilizados para finalidades distintas que las indicadas.

Usted autoriza expresamente el uso de sus datos por parte de KONECTA BTO, S.L con la finalidad anteriormente indicada así como la comunicación de los datos por parte del responsable del fichero a GRUPO KONECTANET, S.L. a Fundación Konecta y a los patrocinadores de Expocontact 2012* con la finalidad del envío de publicidad para lo que se podrán utilizar los medios que el solicitante facilite, como el correo electrónico, telefonía, fax, correo ordinario. Si no desea recibir información publicitaria, marque la siguiente casilla

En caso de que no se desee que KONECTA BTO, S.L tuviera un dato suyo o si quisiera tener conocimiento sobre los datos que tenemos sobre usted o si desea modificarlos o, en su caso, que los cancelemos de la base de datos, deberá enviar una carta, adjuntando copia de su DNI, a la dirección postal reseñada en el encabezamiento a la atención del Departamento de Comunicación (LOPD). * Son patrocinadores de Expocontact 2012 las siguientes empresas: Voiceware, Avaya, WPR - Deutsche Telecom, Altitude Software, BT, Callware, Contact Center Institute, 2Mares, Genesys, Interactive Intelligence, Nuance, Nubeum, Presence Technology, Sennheiser, Tetouanshore.

SUSTITUCIONES: Es posible la sustitución de un participante por otra persona que pertenezca a la misma empresa, comunicando la variación a la Secretaría Organizativa de Grupo Konecta al número de teléfono: 91 484 57 13.

CAMBIO DE PONENTES: Podrá ser necesario, por motivos que no dependen de la Secretaría Organizativa, cambiar el contenido y/o horario del programa y/o los ponentes.

Konecta. Avda. de la Industria, 49 • 28108 Alcobendas (Madrid) Telf.: 902 193 106