

Online
OXDAY
CUSTOMER XPERIENCE DAY

05
Y 06
MAYO
2021

Con el patrocinio de:



GPO
VALLAS



JCDecaux



¿QUIÉNES SOMOS?

Brindamos experiencias de aprendizaje para un

mundo real.

En un mundo donde pasamos de lo tradicional a lo digital, hemos aprendido la importancia de estar preparado, tener la habilidad de adaptarnos y desarrollarnos en nuevas formas para realizar diferentes actividades.

Es por eso que mantener una capacitación constante y formación académica actualizada te permitirá crecer personal y profesionalmente.

Buró Business School es una institución miembro de Grupo Buró Latinoamérica con oficinas en Guatemala, México, República Dominicana y Colombia cuya misión principal es hacer equipo con nuestros clientes para descubrir las mejores prácticas de gestionar el conocimiento.

A través de nuestros distintos programas podrás optar a una enseñanza especializada.

Nuestros consultores son experimentados ejecutivos latinoamericanos con alta excelencia académica, apasionados por la docencia y consultoría; su calidad extraordinaria les permite enseñar a partir de lo que viven y su teoría la respaldan con resultados.

LA UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ Y SU CENTRO DE EXPERIENCIA Y SERVICIOS

Dentro de las alianzas estratégicas, este año tenemos la participación del Centro de Experiencia y Servicios (CES) de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile (UAI).

Datos importantes de la UAI:

- Es la única que cuenta con un Centro Especializado para el estudio de la experiencia al cliente (CES). Quien tiene como misión transferir conocimiento y metodologías a las organizaciones que promuevan la innovación, diseño y gestión de experiencias para mejorar su sustentabilidad desde el fortalecimiento de sus relaciones y vínculos.



- La Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile en los últimos 3 años se posicionó N°1 del ranking MBA Latino de AméricaEconomía y es la única en Chile que cuenta con la triple corona de acreditación internacional.

- Además, sus programas la han ubicado durante 10 años consecutivos como la mejor escuela de negocios del país y entre las 3 mejores del continente, sus principales objetivos son:

1. Realizar investigaciones periódicas para entregar y compartir conocimiento con su comunidad.
2. Ofrecer programas educativos y workshops para convertir los participantes en expertos en Customer Xperience (CX)
3. Desarrollar constantemente eventos como; convenciones, conferencias, seminarios y charlas para conectar con expertos en nuestro campo.

Customer Xperience Day es una convención que está enfocada en diseñar Experiencias Memorables, conocer casos de éxito, nuevas herramientas y metodologías. Con el fin de implementar los conocimientos adquiridos en el diseño adecuado de un proyecto hasta su ejecución. La definimos como un espacio digno de reservar en el año para inspiración e información que inicien procesos de transformación.

5 Y 6
de mayo

Charla de
speakers
internacionales
y nacionales

Más de
2000
asistentes
en todo LATAM

Este año será transmitido por las plataformas:





Online

OXDAY

CUSTOMER XPERIENCE DAY

CONGRESO



AGENDA CONGRESO

5 DE MAYO

- 1** **Masterclass: Gestión de Experiencias como competencia maestra para la creación de valor en el siglo XXI**
Conferencista: Rodrigo Morras 

10:10 am HRS. REP. DOMINICANA

- 2** **"Future Service Design"**
Conferencista: Angélica Flechas 

11:10 am HRS. REP. DOMINICANA

- 3** **"Inmediatez como clave de las mediciones de experiencia de Clientes"**
Conferencista: Enrique Bled 

11:55am HRS. REP. DOMINICANA

- 4** Conferencista: Adriana Ojeda 

13:20pm HRS. REP. DOMINICANA



OXDAY
CONGRESO

OXDAY CONGRESO

AGENDA CONGRESO 6 DE MAYO

1

Building experiences from the ground up

Conferencista: Jorge Martínez



11:10 am HRS. REP. DOMINICANA

2

Service Design como catalizador de Innovación

Conferencista: Priscila Williams



11:55 am HRS. REP. DOMINICANA

3

Articulación de una estrategia para una organización Centrada en el cliente.

Conferencista: Claudio López



12:40 am HRS. REP. DOMINICANA

4

"Inteligencia Artificial Sociedad Anónima"

Conferencista: Victor Leiva



13:20 pm HRS. REP. DOMINICANA

Online

OXDAY

CUSTOMER XPERIENCE DAY

CONFERENCISTAS



PRISCILA WILLIAMS

VP of User Experience
and Service Design de
CITIBANAMEX

TEMA DE CONFERENCIA

SERVICE DESIGN

como catalizador de cambios de impacto

El Service Design e Innovación, hoy en día están en boca de muchas empresas, sin embargo, pocas tienen el músculo o las herramientas para realmente ponerlas en práctica. En esta plática hablaremos de diferentes retos con los que comúnmente se enfrentan las organizaciones para implementar estas metodologías y mindset, aun con sus distintos niveles de madurez de Customer Experience/ Innovación; poco conocimiento de lo que al usuario le duele, poco entendimiento de las metodologías, desconocimiento de los skills que pueden ayudar al equipo de trabajo, dificultad para cambiar la cultura dentro de la organización, entre otros retos. Lo interesante de la plática es justamente aprender como varias empresas han superado estos retos para mejorar las experiencias que ofrecen.

Service Designer con un Master en Strategic Design and Management de ParsonsNYC y una especialidad en Diseño de Servicios del Politécnico de Milán. Ha colaborado con distintas instituciones financieras y startups implementando procesos de Design Thinking y Service Design para mejorar la experiencia de los usuarios. Es Co-Fundadora de Touchpoints Service Innovation México, trabajó como Design Strategist y Service Designer en BBVA Bancomer para el área de Customer Experience, es representante del Chapter en México de la Service Design Network además de formar parte del panel de jueces que otorgan el Service Design Award. Actualmente es la Service Design Head en Citi Banamex, en donde lidera al equipo de Diseño de Servicios en los diferentes canales del Banco.



**VICTOR
LEIVA**

Profesor EII-PUCV /
Investigador CES UAI

TEMA DE CONFERENCIA

INTELIGENCIA ARTIFICIAL SOCIEDAD ANÓNIMA

Esta charla presenta conceptos, metodologías y aplicaciones relacionados a la inteligencia artificial, de la mano de los datos. La charla se enfocará en el concepto de aprendizaje automático discutiendo sus metodologías, conexiones en un mundo de datos, y cómo el uso de algoritmos de aprendizaje produce desigualdad social, pero también beneficia a las personas y a las organizaciones. También se hablará de las cuatro ramas de la transformación digital: internet de las cosas (IoT), data science/inteligencia artificial, big data y cloud computing, de gran relevancia en la actualidad, incluyendo la oportunidad digital que nos está brindando la pandemia COVID-19.

Profesor Titular de la Escuela de Ingeniería Industrial de la PUCV, Chile. Se tituló de estadístico en esta misma universidad y Doctor en estadística e investigación operacional en la Universidad de Granada, España. Tiene un postdoctorado en estadística para empresa e industria en McMaster University, Canadá. Es Senior Member del IEEE y Elected Member del ISI. Es Editor Jefe del Chilean Journal of Statistics y editor de 12 revistas internacionales. Sus intereses se concentran en análisis multivariado, aprendizaje automático y estadístico, big-data, control de calidad, data-science, investigación operacional, modelado estadístico y confiabilidad.



**CLAUDIO
LÓPEZ**

Director Ejecutivo Centro de
Experiencias y Servicios,
Universidad Adolfo Ibáñez
(CES UAI)

TEMA DE CONFERENCIA

ARTICULACIÓN DE UNA ESTRATEGIA PARA UNA ORGANIZACIÓN CENTRADA EN EL CLIENTE

Mucho se ha hablado de las organizaciones centradas en el cliente, no obstante, poco se ha hablado de cual es la manera de articular una estrategia y que componentes se deben considerar. En esta charla, hablaremos de que aspectos deben planificarse, diseñarse e implementarse en una organización centrada en el cliente.

Master
en Dirección y Desarrollo de Servicios, Escuela de Negocios Universidad Adolfo Ibáñez (2010), Master of Business Administration (MBA), Escuela de Negocios Universidad Adolfo Ibáñez (2001-2002), Diplomado en Innovación de la Universidad del Desarrollo (2009), Certificado en Diseño de Servicios y Experiencias por el Centro de Experiencias y Servicios Uai (2017), Diplomado en Cuerpo y Movimiento y Coach Ontológico Certificado por The Newfield Network (2008), Diplomado en Liderazgo y Coaching en el Centro de Liderazgo de la Universidad Adolfo Ibáñez (2007), Diplomado en Dirección de Servicios por la U Adolfo Ibáñez (2004) y estudios en Negocios Internacionales en la Escuela de Negocios INSEAD (Francia). Certificación en Disc Persolog (Costa Rica) y Certificado como facilitador LEGO Serious Play. Programa Leadership Development Experience Center for Creative Leadership (2017).
Ingeniero Comercial



'ces



**ADRIANA
OJEDA**

Service Design Manager
at Globant, México

TEMA DE CONFERENCIA

"BACKLOG SERVICE DESIGN"

Cómo el Diseño de Servicios intenta impactar la experiencia del usuario a través de la tecnología.

La disciplina de diseño se ha extendido a través de diferentes contextos como herramienta clave para la transformación digital dentro de las empresas. Descubre cómo el diseño de servicios puede madurar para alcanzar su máximo potencial y convertirse en una función esencial e indispensable que busca el equilibrio entre los diferentes puntos de contacto dentro y fuera de las organizaciones con un enfoque centrado en los usuarios.

Descubre cómo generar experiencias que complementen la propuesta de valor de tu servicio a medida que las capacidades de diseño maduran y los equipos multidisciplinarios comienzan a combinar múltiples perspectivas en tecnología y operaciones de negocio para ofrecer soluciones que aporten valor a tus usuarios.

Graduada de Bau Centre de Disenyy en Barcelona por el Máster en Innovación y Design Management. Se enfoca en el sector empresarial y de Tecnología a través de la implementación de metodologías creativas para diferentes proyectos. Co-fundadora de Touchpoints Mx y Chapter Representative de la Service Design Network en México. Profesora invitada en Harvard Graduate School of Design para el módulo de Service Design, es profesora de la Maestría en Diseño Estratégico en Ibero Ciudad de México además de mentora en la incubadora de negocios del Tecnológico de Monterrey. Autora colaboradora del libro: This is Service Design Doing, referencia internacional en esta disciplina. Trabajó como estratega de UX y consultora en diseño de servicios en BBVA Bancomer y actualmente es Directora Focal para el estudio de Diseño Globant México.



'ces



**ANGÉLICA
FLECHAS**

Fundadora y Consultora
en HÁPTICA - Service
Designer / Legal Designer,
Colombia

TEMA DE CONFERENCIA

"FUTURE SERVICE DESIGN"

Mucho se ha hablado de las organizaciones centradas en el cliente, no obstante, poco se ha hablado de cual es la manera de articular una estrategia y que componentes se deben considerar. En esta charla, hablaremos de que aspectos deben planificarse, diseñarse e implementarse en una organización centrada en el cliente.

FMaster en Dirección y Desarrollo de Servicios, Escuela de Negocios Universidad Adolfo Ibáñez (2010), Master of Business Administration (MBA), Escuela de Negocios Universidad Adolfo Ibáñez (2001-2002), Diplomado en Innovación de la Universidad del Desarrollo (2009), Certificado en Diseño de Servicios y Experiencias por el Centro de Experiencias y Servicios Uai (2017), Diplomado en Cuerpo y Movimiento y Coach Ontológico Certificado por The Newfield Network (2008), Diplomado en Liderazgo y Coaching en el Centro de Liderazgo de la Universidad Adolfo Ibáñez (2007), Diplomado en Dirección de Servicios por la U Adolfo Ibáñez (2004) y estudios en Negocios Internacionales en la Escuela de Negocios INSEAD (Francia). Certificación en Disc Persolog (Costa Rica) y Certificado como facilitador LEGO Serious Play. Programa Leadership Development Experience Center for Creative Leadership (2017). Ingeniero Comercial Utem.



'ces



JORGE
MARTÍNEZ

Fundador y CEO de Smart-
Canvas

Fundador y CEO de SmartCanvas. Administración de empresas graduado de la Universidad Galileo. Posee estudios en: Desarrollo de nuevas tecnologías, Universidad de Brigham Young (BYU), Desarrollo de sistemas informáticos, Universidad US del Atlántico, Especializaciones y certificaciones en entornos tecnológicos, desarrollo de software y diseño gráfico, Certificación especializada en tecnología de Aplicaciones Móviles, sistemas autónomos y modelos inteligentes esquemáticos.

Premiado como el Gerente Joven del Año por la Asociación de Gerentes de Guatemala en 2016. Galardonado como uno de los WIN33 (Emprendedores de mayor impacto y crecimiento en LATAM), por Revista WIN. Incluido como uno de los emprendedores disruptivos de modelos de negocios

TEMA DE CONFERENCIA

"BUILDING EXPERIENCES FROM THE GROUND UP"

WORKSHOPS

Online

OXDAY

**Cupo
Limitado**

Talleres Interactivos Exclusivos

Además del congreso gratuito, podrás inscribirte a talleres VIP. Estos Workshops están diseñados para fortalecer el desarrollo de la experiencia del cliente. Podrás tener la guía de profesionales que poseen una amplia experiencia en el tema

TALLER

1

Customer Journey Map

Facilitadores

Claudio López y Silvana Rodríguez

5 DE MAYO

04:00 PM- 07:00 PM

CKDAY

TALLER

2

Propuesta de valor una definición central y necesaria

Facilitadores

Anitza Cabezón y Claudio Mundi

6 DE MAYO

04:00 PM- 07:00 PM

**5 y 6
de mayo**

TALLER

1

Customer Journey Map

Objetivo: Conocer y aplicar la herramienta del Mapa de Viaje del Cliente, identificando momentos de contacto comprendiendo la relevancia de sus emociones en el viaje y definiendo los aspectos más relevantes para lograr una experiencia significativa.

Dirigido a: Ejecutivos responsable del diseño de experiencias dentro de la organización. Ejecutivos responsables de Áreas de Contacto de la organización. Áreas de Soporte claves. Profesionales interesados de explorar en el mundo del diseño de experiencias.

TALLER

2

Propuesta de valor

una definición central y necesaria

Objetivo: Facilitar el conocimiento y aplicación de la metodología para definir la Propuesta de Valor en una empresa u organización

Dirigido a: Ejecutivos responsable de la estrategia y gestión de servicios dentro de la organización. Ejecutivos responsables de Áreas de Contacto de la organización. Áreas de Soporte claves. Profesionales interesados de explorar en el mundo del servicio y las experiencias

FACILITADORES

Online

OXDAY

CLAUDIO LÓPEZ

Director Ejecutivo Centro de Experiencias y Servicios,
Universidad Adolfo Ibáñez (CES UAI)



Master en Dirección y Desarrollo de Servicios, Escuela de Negocios Universidad Adolfo Ibáñez (2010), Master of Business Administration (MBA), Escuela de Negocios Universidad Adolfo Ibáñez (2001-2002), Diplomado en Innovación de la Universidad del Desarrollo (2009), Certificado en Diseño de Servicios y Experiencias por el Centro de Experiencias y Servicios Uai (2017), Diplomado en Cuerpo y Movimiento y Coach Ontológico Certificado por The Newfield Network (2008), Diplomado en Liderazgo y Coaching en el Centro de Liderazgo de la Universidad Adolfo Ibáñez (2007), Diplomado en Dirección de Servicios por la U Adolfo Ibáñez (2004) y estudios en Negocios Internacionales en la Escuela de Negocios INSEAD (Francia). Certificación en Disc Persolog (Costa Rica) y Certificado como facilitador LEGO Serious Play. Programa Leadership Development Experience Center for Creative Leadership (2017). Ingeniero Comercial Utem.

Directora de Clientes CES

SILVANA RODRÍGUEZ

Graduada de Psicóloga, posee una mención Organizacional, Pontificia Universidad Católica de Chile. Además cuenta con un Magister en Gestión de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez. Entre otros estudios también encontramos: Diplomado Dirección de Servicios, UAI. Certificación en Facilitación de Procesos Organizacionales, UAI. Programa de Alta Dirección en Transformación Cultural, UAI. Certificación en Diseño de Experiencias, UAI. Diplomado Control de Gestión en RSE, Facultad Economía y Negocios, U. Chile. Especializada en la Dirección de Servicios y Experiencia de Clientes, cuenta con 15 años de experiencia.



ANITZA CABEZÓN

Profesora Investigadora CES



Diseñadora de Interior con Especialización en Merchandising , Parsons School of Design, New School University, NYC. Master en Dirección y Desarrollo de Servicios (MDS) de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez. Coach Ontológico certificado por Newfield Network con especialización en Cuerpo y Movimiento. Certificada por la Escuela Matriztica de Humberto Maturana en Conversaciones Transformacionales para Organizaciones. Certificada por TiSDD, de Marc Stickdorn & Adam Lawrence, en Service Design Service Design Thinking Essentials, Customer Experience and Innovation Jams. **Certificado en Lean Service y Six Sigma. Green Belt.** **Certificada en Fundamentos Appreciativos en IDEAI** Con 23 años de experiencia en Retail, Dirección de Experiencias y Servicios, Desarrollo Organizacional y gestión del cambio para grandes tempresas tanto Nacionales como Latinoamericanas.

Profesor Investigador CES **CLAUDIO MUNDI**

DPA de la Universidad Adolfo Ibáñez. Administrador Público de la Universidad de Chile. Cursos de especialización en Dirección de Empresas de Servicio, UAI y de Harvard.

Desde 1997 Profesor de Postgrado en Dirección de Empresas de Servicio de la UAI. Fundador y gerente de Adimark Quality entre los años 2000-2011.

Consultor especializado en la Industria de Servicios, con 17 años de experiencia en el desarrollo de proyectos en diversas industrias. Socio de Signno, empresa de estudios de mercado, enfocada en tracking de satisfacción y experiencia de clientes.



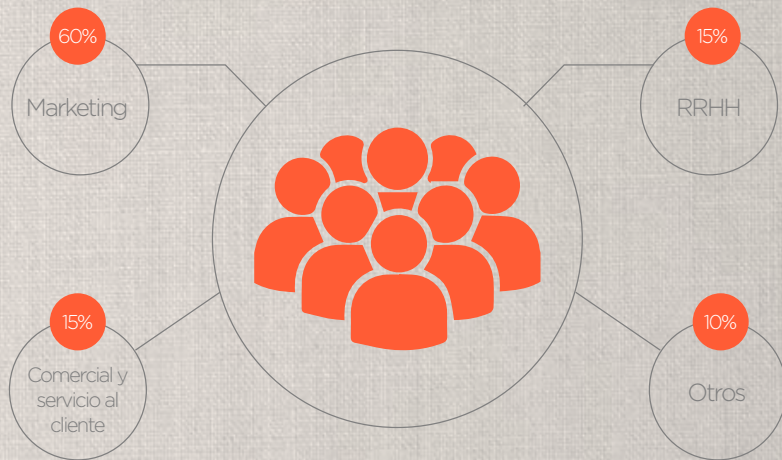


Perfil del participante

Los interesados en asistir al CXDAY son profesionales, líderes y emprendedores enfocados en brindarle a sus clientes la mejor experiencia de vida y generar estrategias que impacten en el alcance de sus resultados.

Los cargos son principalmente en las áreas: recursos humanos, marketing y procesos. Teniendo cargos de gerencia, jeftaturas y primeras líneas.

A lo largo de los años, hemos compartido esta experiencia con más de 350 participantes, los cuáles han adquirido conocimientos de tendencias, herramientas y marcas que han innovado en el mundo del Costumer Experience.



05 | **MAYO**
Y 06 | 2 0 2 1

Inversión Workshops

USD\$175 c/u

05 - 06 de mayo • Workshops • 04:00 pm a 07:00 pm
05 - 06 de mayo • Congreso • 10:00 am a 14:00 pm

Con el patrocinio de:



**GPO
VALLAS**



JCDecaux



CES

+56 2 2331 1846

Pdte Errázuriz 3485, Las Condes,
Región Metropolitana, Chile

Aprendizaje para un
mundo real

Con el patrocinio de:



**GPO
VALLAS**



JCDecaux



COMBEXIM
Generamos Confianza



Guatemala

+502 2310-7700

+502 3838-2723

info@somosburo.com

18 calle Blvd. Los Próceres
24-69 zona 10, Zona Pradera,
Torre 4, Nivel 14, Oficina 1410

México

+52 55 4854 3989

tcastillo@somosburo.com

Colombia

+57 3138138632

+57 3142708931

mfandino@somosburo.com

República Dominicana

+1(809) 756-4043

scolombo@somosburo.com

info@perfilesycompetencias.com