

DEL 12 AL 15 DE JULIO

# ECOMMERCE & CX INNOVATION WEEK

LATAM 2021 - #ECXIWLA

HORARIO DE MÉXICO

EVENTO VIRTUAL



01

SESIÓN

Lunes 12 – 10:00 am:  
Optimizando la Omnicanalidad para una mejor experiencia del cliente.

Muchos son los criterios que rondan en el mercado sobre la experiencia de usuario y omnicanalidad de hecho, podría decirse que ambos términos están asociados a cualquier discurso que tenga como ente integrador la tecnología y la transformación digital.

- Los cambios de hábitos en el consumidor.
- Canales homogéneos y transparentes para el cliente.
- ¿Por qué debes optimizar hoy tu logística hacia una estrategia Omnicanal?
- Mejores Prácticas para optimizar tu estrategia Omnicanal: Contesta con rapidez, Maneja la misma información en todos tus canales, Agrega una lista de preguntas más frecuentes en tus medios digitales, Utiliza la información recaudada de manera inteligente, Mantente atento(a) a los canales convencionales de comunicación.

02

SESIÓN

Lunes 12 – 10:45 am:  
Presentado por

**Moderador:**

- Paul Fierro - Major Account Executive - Akamai



**Oradores:**

- Eder Dávalos - eCommerce Dir. MX & Latam - American Eagle Outfitters INC. 
- Cristián Salinas - Head of eCommerce & Omnichannel - Komax 
- Stefano Toro - Head of Markeplaces & Coppel Pay - Coppel 
- Estela Díaz - Head of eCommerce Nestlé 
- Roberto Villalobos - Dir. Ecommerce super.walmart.com.mx y superama.com.mx Walmart 

**Orador:**

DEL 12 AL 15 DE JULIO

# ECOMMERCE & CX INNOVATION WEEK

LATAM 2021 - #ECXIWLA

HORARIO DE MÉXICO

EVENTO VIRTUAL

03

SESIÓN

## Lunes 12 – 11:30am: Nuevos modelos de negocio creados por el ecommerce.

El 2021 seguirá viniendo marcado por la situación mundial y en el caso del ecommerce, este año se presenta con grandes oportunidades para la venta online.

- La brecha entre Offline y Online.
- Balance entre privacidad y personalización.
- Marketing omnicanal.
- Voice Search.
- Chatbots.

04

SESIÓN

## Martes 13 – 10:00 am: La tienda al alcance de la mano del cliente: El Auge del M-Commerce.

La proliferación de los dispositivos móviles ha traído consigo una gran oportunidad para el E-commerce de aprovechar la movilidad. Algunas de las características que se resaltan del M-Commerce son accesibilidad, ubicación, alcance y personalización. Un tipo de comercio que ocurre desde cualquier lugar y en cualquier momento.

- ¿Cuál es la importancia del M-Commerce hoy en el mercado?
- Uso de aplicaciones de compra para móviles o tablet. Medios de mobile payment.
- Confianza y percepción de seguridad de los usuarios.
- Publicidad Móvil.
- El acceso a la cámara de los smartphones el aliado para la realidad aumentada. Herramientas que transforman la experiencia de compra y venta.

05

SESIÓN

## Martes 13 – 10:45 am: La evolución de Customer Experience a Business Experience.

¿Cómo han cambiado las empresas y la forma en que se relacionan con sus clientes?. En este momento, podríamos hablar de un proceso de "renacimiento" de la experiencia, que está impulsando a las empresas a ir más allá de la filosofía de CX y organizar todo el negocio en torno a la entrega de experiencias excepcionales. Estas experiencias, por cierto, deben responder a las necesidades nuevas, a menudo insatisfechas y cambiantes de los clientes, y permitirles lograr los resultados deseados.

- ¿Qué es el Business of Experience o BX y cuál es la diferencia con Customer Experience o CX?
- Recomendaciones para generar un enfoque BX en su negocio: Convertirlo en hábito, Sincronización de datos, Fusionar su oficina principal de ventas, marketing, servicios y funciones de productos.
- Implementar una estrategia de Customer Experience: Conoce a tus clientes y analiza el Customer Journey. Escucha la voz y opinión de tus clientes. Visión Customer Centric en tu empresa. Benchmarking, no olvidar de la competencia. CX, UX y Service Design van de la mano.

### Oradores:

- Eduardo Silva - Head of eCommerce  
Motorola Mobility 
- Christians Mory - Head of Ecommerce & MarketPlace  
Diners Club Perú 
- Martin Huczneker - Chief Product Officer Ecommerce – Falabella 
- Stefanie Trigoso – Dir. de Marketing, E-commerce & Data Analytics - NG Restaurants S.A 
- Vlad Tanfara - Ecommerce & Digital Director at L'Oréal - L'OREAL 

### Oradores:

- Jaime Yenny González  
Head of Ecommerce - Grupo Vasconia SAB 
- Susana Uribe - Gerente de Mercadeo y Comunicaciones Nequi 
- Luis Daniel García - Head of eCommerce- GRUPO AIEn. 
- Juan Pablo de Velasco G. – Dir. de Marketing - Coca Cola Femsa 

### Moderadora:

- Marcela Bobadilla - VP de Servicio al Cliente - 4-72 

### Oradores:

- Dante Otero - Head of Customer Experience, Google Cloud - Google 
- Isabella Zuluaga - Global CX & Loyalty Head Revenue – Rappi 
- Miguel Torres - eCommerce & Marketing Manager – Viva Air 
- Diana Quiñones – Dir. de Transformación de Experiencias Banco de Occidente. 
- Sergio Gómez – Gte. de Experiencia al Cliente CX / B2B - ETB 

DEL 12 AL 15 DE JULIO

# ECOMMERCE & CX INNOVATION WEEK

LATAM 2021 - #ECXIWLA

HORARIO DE MÉXICO

EVENTO VIRTUAL

06

SESIÓN

**Miércoles 14 – 10:00 am:**  
**Necesidad de Omnicanalidad, Incremento explosivo de Dispositivos Móviles. ¿Como garantizar la Protección de Datos de clientes y usuarios?**

1. En la inmediatez de las empresas por ofrecer sus productos y servicios la OMNICALIDAD hace una gran diferencia competitiva pero también con ello se incrementan los vectores de ataque?
2. Con la diversidad de dispositivos móviles, y uso de componentes IoT, dónde queda la frontera de la Ciberseguridad en esta nueva era digital?
3. Y que rol juega la protección de. Datos, cuando los clientes y usuarios requieren respuestas inmediatas y desde cualquier lugar?

07

SESIÓN

**Jueves 15 – 10:00 am:**  
**¿Cómo generar engagement con el consumidor y la Experiencia de Marca?**

En esta época las empresas están bastante enfocadas en la transformación digital, movimiento que ha hecho surgir un aspecto mucho más importante que la calidad de sus productos.

Y este es precisamente el Customer Experience, un concepto que no es reciente dentro del Marketing y las ventas, pero que sí o sí debes tener muy claro para ganarte un puesto en la mente de tus consumidores.

- Omnicanalidad y Personalización.
- Comunicación y Experiencia de Marca.
- ¿Qué sucede si no se ofrece una experiencia sólida e inolvidable?
- Características de una estrategia de Customer Experience.

08

SESIÓN

**Jueves 15 – 10:45 am:**  
**Presentado por**

**Moderador:**

- María José Albarran – Líder de Womcy Talent / Dir. De Canales Fortinet



**Oradores:**

- Elizabeth Luna - CISO Banco Azteca
- Angélica Guzmán - Country Manager IVANTI
- Ana Laura Chalico – Dir. Comercial – Tecnología Orientada al Servicio (TOSSA)
- Maricarmen García De Ureña - CEO Secure Information Technologies



**Moderador:**

- Guido Boulay Regional Director Latin America MailUP

**Oradores:**

- Marisela Orihuela – CDO Círculo K.
- Kevin Yaipén - Jefe Negocios Digitales – Ecommerce FERREYROS S.A
- Esteban Ocampo - eCommerce & Alternative Sales Channels Manager Alpina
- Andrés Pineda - Head Of Digital Marketing - Banco de Bogotá



**Orador:**

- Fernando Núñez Major Account Executive Akamai Technologies

