



'ces



**01**  
Y 02  
**ABRIL**  
2020

**OXDAY**

## ¿QUIÉNES SOMOS?

EL APRENDIZAJE DEBE  
PRODUCIR EVIDENCIA DE  
**CAMBIO**, POR ESTA  
RAZÓN, NOS RETAMOS  
CONSTANTEMENTE EN  
**GENERAR**  
**EXPERIENCIAS**  
**INOLVIDABLES DE**  
**APRENDIZAJE.**

Nuestro propósito principal es hacer equipo con nuestros clientes para descubrir las mejores prácticas de gestionar el conocimiento, alineándolo a la estrategia y servir como base para lograr las metas organizacionales.

Creemos que el aprendizaje debe producir evidencia de cambio, por esta razón, nos retamos constantemente en generar experiencias inolvidables de aprendizaje.

Entendemos que el proceso de aprendizaje es el centro medular para la transformación y complementarlo con la participación en conferencias y convenciones crean el motor perfecto para lograr la acción. Es invertir un día para escuchar las mejores prácticas, generar contactos importantes y conocer nuevas ideas.

## LA UAI 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 UAI en el 2018 y 2019 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.





'ces



WORKSHOPS

01

ABRIL  
2020

OXDAY

CUPO  
LIMITADO



## TALLERES INTERACTIVOS

previos a la convención en donde podrás adquirir nuevos conocimientos y habilidades con conferencistas internacionales expertos en Customer Xperience. Se desarrollarán de forma simultánea cada uno especializado en un tema, podrás elegir uno de ellos.

01 ABR  
2020

De 2:00 p.m. a  
6:00 p.m.

TALLER

1

### Behavioral Design

MARÍA CAMILA VENEGAS  
Colombia

OXDAY

WORKSHOPS

01 ABRIL  
2020

Prototipado e  
Implementación de  
diseños de  
experiencias  
Felipe Montegu  
Chile

TALLER

4

TALLER

2

Mapeando experiencias  
para encontrar puntos  
críticos en nuestros procesos

PRISCILA WILLIAMS  
México

Invitada especial  
Magalí Amalla  
Argentina

TALLER

3



TALLER

1

## Behavioral Design

MARÍA CAMILA VENEGAS  
Colombia

### LA LÓGICA DETRÁS DE LOS COMPORTAMIENTOS DE LAS PERSONAS.

Behavioral design es el punto de confluencia entre el diseño y la psicología que propone una nueva aproximación metodológica que tiene como objetivo dar conocer cómo las ciencias del comportamiento pueden ayudarnos a comprender mejor a las personas, para así potenciar sus comportamientos a través de las estrategias y los servicios que diseñamos. En este workshop, aprenderemos acerca de esta metodología y cómo sus principios de comportamiento nos permitirán diagnosticar los hábitos de los usuarios para así poder proponer nuevas iniciativas intuitivas a lo largo del servicio.

## WORKSHOPS

TALLER

2

## Mapeando experiencias para encontrar puntos críticos en nuestros procesos

PRISCILA WILLIAMS  
México

Cada punto de contacto de nuestro servicio genera emociones, tanto a nuestros usuarios, como a las personas que operan el servicio. El Service Design es el diseño de la orquestación de procesos, tecnología e interacciones con los diferentes puntos de contacto a lo largo de un servicio, ha tomado relevancia porque apoya a las empresas a innovar sus procesos, canales, y principalmente en las experiencias que ofrece. En la actualidad la ventaja competitiva no se logra mediante costos bajos sino por medio de experiencias fáciles de navegar y memorables.

En este workshop aprenderás la importancia de identificar journeys claves de los usuarios y desarrollaremos la metodología de Journey Maps para estructurar el análisis de la experiencia y detectar áreas de oportunidad en el servicio.



TALLER

3

Invitada Especial  
**Magalí Amalla**  
Argentina

'ces



OXDAY



## WORKSHOPS

TALLER

4

Prototipado e Implementación  
de diseños de experiencias

**Felipe Montegu**  
Chile

Prototipar ideas consiste en crear artefactos que permitan tangibilizar y forma una simple idea o diseño, para ponerlos a prueba con los usuarios y clientes.

Una de las etapas más complejas dentro de un proyecto de diseño de experiencias es la implementación. Es aquí en donde el proceso de prototipar se vuelve necesario y viene a apoyar y apalancar el diseño de los viajes, disminuyendo la incertidumbre asociada, alineando al equipo y stakeholders claves, evaluando factores críticos y testeando hipótesis, para finalmente exponer de manera fácil y clara las soluciones y conceptos frente a distintas audiencias de la organización o fuera de ella.

WORKSHOPS

CUPO  
LIMITADO

01 ABR  
2020

De 2:00 p.m. a  
6:00 p.m.

ces



# SPEAKERS & CONFERENCIAS

**02**  
ABRIL  
2020

# OK DAY



## PRISCILA WILLIAMS

México

VP of User Experience  
and Service Design de  
CITIBANAMEX



'ces

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.

TEMA DE CONFERENCIA | 02 ABR.

## SERVICE DESIGN

como catalizador de cambios de impacto

El Design thinking, Service Design, UX y CX, disciplinas para diseñar mejores experiencias para los usuarios, aún son buzz words de las cuales muchos hablamos, pero pocos comprendemos su potencial. En esta conferencia se hablará de los diferentes retos que hemos encontrado para implementar estas metodologías y mindset, se compartirá como se han superado para mejorar las experiencias que se ofrecen a los clientes.





## FELIPE MONTEGU

Chile

Service Design  
Manager en Globant



'ces

Service Design strategist de profesión Arquitecto con especialización en Service Design y LEAN service con más de 10 años de experiencia en consultoría estratégica de customer experience.

Actualmente ocupa el cargo de Service Design Manager en Globant empresa de consultoría de estrategia y transformación digital.

Docente del Centro de experiencia y servicios de la UAI desde el 2014, además del diplomado de diseño de servicios de la Universidad Católica desde el 2016.

Fue Director del proyecto desarrollado para Banco Estado Cobranzas nominado finalista del Service Design Award 2018. Además ha desarrollado proyectos en las áreas de Retail, Salud, banca entre otras. Junto a esto es representante del Service Design network chapter Chile

TEMA DE CONFERENCIA | 02 ABR.

## DISEÑO DE SERVICIOS y transformación digital

Se revisará la sinergia entre los dos agentes de cambio más importante de las organizaciones, los cuales impactan la experiencia de los usuarios y el resultado del negocio.





## MARÍA CAMILA VENEGAS

Colombia

Directora Estrategia  
de Háptica SAS



'ces

Master en Neuromarketing e Investigación de mercados de OBS Business School de la Universidad de Barcelona, cuenta con un Pregrado de Diseño con énfasis en comunicación, asistió al XIV Congreso Iberoamericano de Gráfica Digital SIGRADI , Curso de Innovación Empresarial LEGO® SERIOUS PLAY® y Workshop Customer Experience en Colombia. Actualmente es Directora de estrategia en Háptica SAS y Catedrática de la Facultad de Administración de la Universidad de los Andes.

TEMA DE CONFERENCIA | 02 ABR.

### Explorando más allá de la data para diseñar **servicios memorables**

Tradicionalmente, las empresas realizan ejercicios de segmentación de usuarios basándose en la información cuantitativa, con el objetivo de comprender las dinámicas de interacción y de compra de éstos.

¿Será que es suficiente la data que tenemos para realmente diseñar servicios que impacten la vida de las personas?

A través de la aplicación de la metodología Design Thinking hemos entendido la importancia de la perfilación cualitativa, para poder diseñar estrategias que realmente impacten la experiencia del cliente pensando en nuevas características, comportamientos y motivaciones. En esta conferencia se compartirán casos puntuales en donde la perfilación se ha convertido en una herramienta esencial que busca la sinergia de la información cuantitativa y cualitativa para lograr un verdadero impacto en las estrategias de experiencia de usuario.



**CLAUDIO  
LÓPEZ**

Chile  
Director Ejecutivo en CES,  
Universidad Adolfo Ibañez

TEMA DE CONFERENCIA | 02 ABR.

**Cx ¿hacia  
dónde vamos ?**

Tenencias y actualidad en  
experiencia de clientes.

**INVITADAS ESPECIALES**

**MAGALÍ  
AMALLA**

Argentina  
Directora de Experiencias,  
Globant

**BRENDA  
HERRERA**

Chile  
Gerente Corporativo de  
Marketing y Transformación  
Digital en Bupa



ces

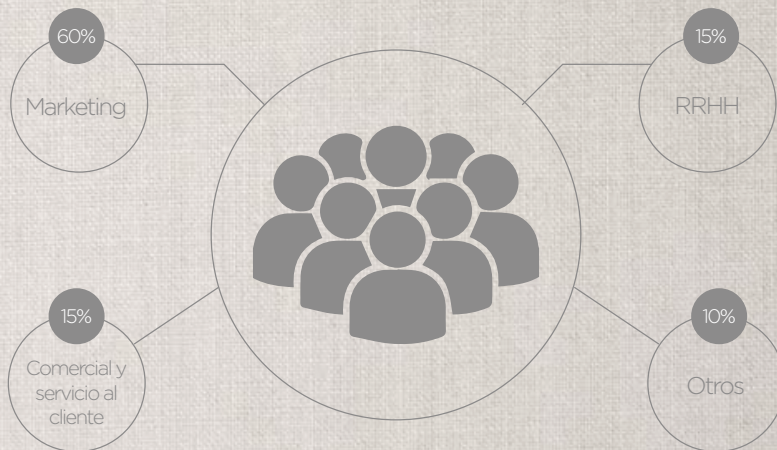
UNIVERSIDAD ADOLFO IBAÑEZ



# Perfil del participante

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.

A lo largo de los años, hemos compartido esta experiencia con más de 350 participantes. CXDay ha aportado conocimientos de gran valor para las siguientes áreas:





01  
Y 02

ABRIL  
2020



Hotel Westin  
Camino Real

'ces



Todo el evento (1 Workshop y convención): **Q4,250.00**  
Mesa corporativa para 6 personas: **Q21,000.00**

01 de abril / Workshops / 2:00 p.m. a 6:00 p.m.  
02 de abril / Convención / 8:00 a.m. a 6:00 p.m.





Oficinas Centrales  
Ciudad de Guatemala

Tel: +(502) 2310-7700 📞 +(502) 5325-2870  
18 Calle Boulevard Los Próceres 24-69 Zona 10,  
Empresarial Zona Pradera, Torre 4, nivel catorce, Oficina 1410  
[www.somosgrupoburo.com](http://www.somosgrupoburo.com)



JCDecaux



Metro 📍 Pointer



**OKDAY**  
CUSTOMER XPERIENCE DAY

**01**  
**Y 02**  
**ABRIL**  
2020

**ces**

