




























9:00	Recepción y acreditación		
9:30	FaceToFace	 ▶ Iñigo Arribalzaga, Presidente  ▶ José Mª de Santiago, Socio	 
9:45	Mesa redonda: Inversión y creación de valor de las empresas de Contact Center		
	Moderador	 ▶ Borja Carrascosa, Director de la revista  ▶ Antonio de la Hoz, Director & COO  ▶ Jordi Rosés, Partner  ▶ Jesús Silva, General Manager	   
10:30	FaceToFace	 ▶ José Francisco Rodríguez, Presidente  ▶ Pedro Serrahima, Director de Experiencia de Cliente, Publicidad y Multimarca	 
10:45	Coffee-break		
11:15	Mesa redonda: Modelos de gestión de servicios al cliente		
	Moderador	 ▶ Silvia Gayo, Head of Digital Assets  ▶ Luis Asunción, Director Comercial y Marketing Iberia  ▶ Beatriz González, Subdirectora Desarrollo Nuevos Negocios  ▶ Itziar Riestra López, Directora CC, MMPP y Banca Seguros	   
12:00	Ponente invitado	 ▶ Daniel Lacalle, Economista	
13:00	Embajador del sector	▶ Servicio de Atención Ciudadana 012 de la Comunidad de Madrid Recoge el trofeo D. Enrique López, Consejero de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid	
13:15	Copa de vino		