



III Congreso Insurance Customer Experience

Madrid, 13 de marzo de 2019
Hotel Vincci Soho

#CXicea

@icea_es 

Asociación ICEA 



Congreso

Patrocinado Global:



III Congreso Insurance Customer Experience

Madrid, 13 de marzo de 2019
Hotel Vincci Soho

Patrocinador Global



Socio Patrocinador Asegurador



III Congreso Insurance Customer Experience – Madrid, 13 de marzo



Patrocinador Global:



Asociación ICEA

09:45 h. - 10:00 h. Acreditaciones

10:00 h.

Bienvenida. Apertura del Congreso



Elvira de la Cruz
Directora Área de Consultoría
ICEA



10:30 h.

Unifica y automatiza los criterios para analizar la experiencia de cliente



Borja González
CEO y cofundador
SÉNTISIS



5' Preguntas al ponente

11:00 h.

Tres palancas para el crecimiento y mejora de la experiencia del cliente: personas, tecnología y procesos



Víctor Royo
Jefe de Estrategia Digital e Innovación
IBERCAJA



5' Preguntas al ponente

11:40 h. - 12:10 h. Café & Networking

12:10 h. **Experiencia de empleado = Experiencia de cliente**



Ricardo Gomar
Director Comercial
IRIS ASSISTANCE



5' Preguntas al ponente

12:50 h. **"e! cliente" Una llamada de atención del cliente digital**



Sara Amores
Jefa de Gestión Clientes
ASISA



5' Preguntas al ponente

13:30 h. **¿Quieren los clientes un AirBnB de los Seguros?
Plataformas de negocio**



Javier Díaz
Líder de Soluciones cognitivas para
el sector asegurador
IBM



5' Preguntas al ponente

14:10 h. – 15:40 h. Almuerzo & Networking

15:40 h.

Cómo trabajar la Voz del cliente en el Pasillo del cliente



Miguel Artiach
Responsable Experiencia de Cliente
ALSA

ALSA

5' Preguntas al ponente

16:20 h.

La importancia de involucrar a toda tu organización en la EC



Carlos Mascias
Director Médico
HOSPITAL UNIVERSITARIO
HM TORRELODONES

HOSPITAL UNIVERSITARIO
HOSPITALES hm madrid

5' Preguntas al ponente

17:00 h.

Desaprendiendo para construirnos desde cero



Manuel Zaera
Chief Innovation Officer
NATIONALE NEDERLANDEN

nationale
nederlanden

5' Preguntas al ponente

17:45 h.

Clausura del Congreso

Patrocinador Global



Socio Patrocinador Asegurador



ICEA
López de Hoyos, 35 - 5ª Planta
28002 Madrid
Tel: 91 142 09 00
www.icea.es

