

TECNOLOGÍAS DISRUPTIVAS EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES EN B2C. ¿ESTAMOS FRENTE A UN CAMBIO DE PARADIGMA?

Desayuno de trabajo con **Artificial Solutions** acerca de la innovación en B2C en la interacción con los clientes o consumidores. Omnicanalidad, on-off, VR/AR, chatbots, Inteligencia Artificial, plataformas conversacionales... Todos estos conceptos y tecnologías disruptivas están cambiando las expectativas de los clientes/consumidores. El paradigma se está invirtiendo. Los humanos cada vez menos queremos aprender cómo usar nuevas tecnologías, se espera que éstas nos "entiendan". Las marcas tienen la oportunidad de diferenciarse proporcionando una experiencia de usuario diferente. Expertos de la industria compartirán su visión y experiencias durante una mesa redonda con una oportunidad de networking al final del evento.

8.45 horas Registro al evento

9.00 horas Bienvenida de **KPMG**

9.05 horas Bienvenida de por parte de Eva Prada, Directora nacional de la **British Chamber**

9.10 horas Bienvenida de Doña Ana Bujaldón, Presidenta de **FEDEPE**

9.15 horas Mesa redonda: Tecnologías disruptivas en la relación con los clientes en B2C. ¿Estamos frente a un cambio de paradigma?

Modera: María Eizaguirre, periodista y editora del Telediario en TVE

Irene Gómez, Directora de **Telefónica Aura**

+ Belén Díaz, Socia en el área de Management Consulting de
+ **KPMG** en España

Dra. Rebecca Jonsson, Jefa de Investigación en **Artificial
+ Solutions**

10.00 horas Turno de preguntas

10.15 horas Cierre de Elizabeth Breedlove, Directora Comercial de España en **Artificial Solutions**

10.20 horas Café y networking

11.00 horas Fin

05.06
8:45h



KPMG

Paseo de la
Castellana, 259C
28046 Madrid

Colabora:

PONENTES DE LA MESA REDONDA



Belén Díaz, Socia en el área de Management Consulting **KPMG**

Belén cuenta con más de 16 años de experiencia en proyectos orientados a la mejora de la eficiencia y optimización de la función financiera, así como en la definición de Modelos de Control de Gestión y Diseño e Implantación de Sistemas de Información financieros, de gestión en distintas Big4 y analíticos para los sectores de Telecomunicaciones, Infraestructura, Energía, Media, Consumo y Farma.



María Eizaguirre Comendador, Periodista y Editora del Telediario en **TVE**

María es actualmente editora del Telediario de las 21 horas de TVE. Es licenciada en Comunicación Audiovisual por la Universidad de Navarra. Cuenta además con el Master de **RNE** de la Universidad Complutense y el de Educación y el Master sobre Nuevas Tecnologías y Educación en UDIMA. En su etapa como editora de "Protagonistas" con Luis Del Olmo, fue distinguida con la Antena de Oro. Y en marzo de 2018 fue premiada por su compromiso por la igualdad con el galardón "Talento sin género".



Irene Gómez, Directora de **Telefónica Aura**

Irene forma parte del equipo directivo de la unidad de Chief Data Office (CDO) de **Telefónica**. Actualmente es la responsable de aplicar la Inteligencia Artificial al negocio en lo relativo a la experiencia de usuario y nuevos modelos de interacción. Irene es una apasionada de la aplicación de nuevas metodologías de desarrollo de servicios en entornos donde la innovación y la tecnología habilitan la creación de nuevos productos, servicios y experiencias.



Dra Rebecca Jonsson, Jefa de Investigación en **Artificial Solutions**

Con más de 17 años de experiencia profesional y académica en tecnologías de lenguaje, Rebecca ha sido testigo de la evolución de los sistemas de diálogo de laboratorio hacia una tecnología disruptiva y accesible al público general, con sistemas como Siri, Alexa, o Google Assistant. Rebecca inició su carrera profesional en **Telefónica** I+D en Madrid, como miembro del grupo de tecnologías del habla, desarrollando sistemas conversacionales novedosos. Durante su doctorado, empezó a colaborar con **Artificial Solutions** en 2007, para contribuir al diseño de su plataforma, que hoy es Teneo. Doctorada en Lingüística por la Universidad de Göteborg, Suecia en 2010, actualmente lidera el equipo de I+D de **Artificial Solutions**.
