

El 'clientecentrismo', eje del Customer Journey Day 2016, evento de referencia en CRM y Customer Experience

De la misma forma que Copérnico revolucionó la astronomía colocando al Sol como centro del universo, las estrategias CRM han revolucionado la forma de vender colocando al cliente en el centro del proceso: estamos en la era del 'clientecentrismo'. El Customer Journey Day 2016, organizado por redk, se celebrará el próximo 28 de septiembre en el auditorio del Colegio de Arquitectos de Madrid (COAM) y contará con la presencia destacada de Clint Oram, Cofundador de SugarCRM y de Phil Winters

Los modelos tradicionales de marketing y de relación con el cliente final han sido sustituidos en los últimos años por estrategias 'clientecentristas' que se han convertido en los pilares fundamentales de la transformación digital en las empresas del siglo XXI.

Las empresas que mantienen el foco en el cliente obtienen mejores resultados y un mayor rendimiento de negocio. Además el papel de las nuevas tecnologías ha provocado el cambio en la manera en cómo los clientes consumen productos y cómo las empresas los ofrecen. Con el objetivo de enseñar las mejores prácticas a la hora de diseñar el recorrido del cliente en su relación con la empresa, llega a Madrid el Customer Journey Day 2016, organizado por redk. Un evento con vocación de practicidad que contará con la presencia de grandes expertos en áreas de CRM y Customer Experience como son Clint Oram, Cofundador de SugarCRM y el experto en customer centricity Phil Winters.

En un formato mixto de ponencias y workshops, los asistentes al Customer Journey Day 2016 aprenderán a diseñar experiencias de cliente consistentes y fluidas que ayuden a crear valor diferencial a sus empresas o proyectos empresariales, abordando con modelos actuales la realidad de la transformación digital en las empresas.

Phil Winters es un experto en customer centricity. Reconocido consultor internacional y conferenciante, ayuda a las empresas a visualizar sus procesos de negocio y el mapa de interacciones desde la perspectiva del cliente. Clint Oram, es CMO y cofundador de SugarCRM y ha sido seleccionado como uno de los 50 directores más influyentes por 'The Channel Company'.

El evento cuenta también con la presencia de Carmen García, Directora de IBM Commerce; Cristina García, Directora de Marketing, Comunicación y Relaciones Institucionales en Grupo PSN; Mercedes Sanson, Supply Change Coordinator en Chemo Group; Nuria Sánchez, Directora de Fidelización en Lefebvre El Derecho y Hideki Erigh Hashimura, Director de Marketing de redk. Todos ellos compartirán con los asistentes del Customer Journey Day 2016 sus experiencias y sus conocimientos en el proceso de elaboración del Customer Journey Map, así como sus consejos para sacar el máximo provecho de las herramientas y nuevas plataformas disponibles en el mercado para la transformación digital de las empresas.

El Customer Journey Day 2016 es un evento exclusivo que se celebrará en Madrid el próximo 28 de septiembre y al que se puede asistir de forma gratuita, previo registro en la web www.customerjourneyday.es.

AGENDA:

09:00 - 09:45 - Registro & Bienvenida.
09:00h - 11:30h - Open Breakfast.
09:45h - 10:15h - La experiencia del cliente como motor de la transformación digital por Hideki Hashimura, CMO en REDK.
10:15h - 10:45h - 4 estrategias para transformar la relación con clientes y estar al ritmo de la disrupción digital por Clint Oram, CMO en SugarCRM.
10:45h - 11:15h - La conversación omnicanal cognitiva por Carmen García, Directora IBM Commerce en IBM.
11:15h - 12:00h - Customer Journey desde la perspectiva del cliente por Phil Winters, Consultor independiente y Customer Centricity Expert.
12:00h - 12:30h - La integración entre CRM y Marketing Automation. See SugarCRM + IBM Marketing Cloud in action!
12:30h - 13:15h - Mesa redonda: La realidad práctica de la transformación digital en las empresas. Representación de diferentes empresas líderes del sector.
13:15h - 14:15h - Cocktail Lunch.
14:15h - 16:30h - Workshop: Customer Journey Mapping. Diseña el mapa de experiencias del cliente con Phil Winters.

Sobre redk – Especialistas en soluciones CRM, CX y CJ

redk es una empresa internacional especializada en la implantación de soluciones CRM para todo tipo de sectores empresariales. Fundada en 2005, redk lleva más de 10 años comprometida con el éxito de sus clientes integrando soluciones end-to-end dentro de su estrategia empresarial y una oferta de valor diferencial.

Datos de contacto:

Marketing

<http://www.customerjourneyday.es/>

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Marketing](#) [Emprendedores](#) [Eventos](#) [Software](#) [Recursos humanos](#) [Consumo](#) [Astronomía](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>