

# **CX Congress 2024: la XII Edición del Congreso líder en España sobre Experiencia de Cliente vuelve a Madrid**

**Madrid se convertirá en el epicentro de la Experiencia de Cliente con CX Congress 2024, una jornada organizada por Dir&Ge. Marcas líderes y expertos referentes analizarán cómo la personalización avanzada, la IA y la automatización están transformando la Experiencia del Cliente, optimizando procesos y aumentando la Competitividad. Uno de los temas centrales será la aplicación de IA para automatizar procesos y mejorar la atención al cliente en tiempo real**

El próximo 9 de octubre, Madrid se convertirá en el epicentro de la Experiencia de Cliente con CX Congress 2024, una jornada organizada por Dir&Ge. El congreso, que tendrá lugar en Truss Madrid del WiZink Center, se ha consolidado como la cita de mayor relevancia en España para los profesionales del sector. Marcas líderes y expertos referentes analizarán cómo la personalización avanzada, la IA y la automatización están transformando la Experiencia del Cliente, optimizando procesos y aumentando la competitividad.

La importancia de una buena experiencia de cliente ha incrementado su valor en un contexto donde las expectativas del consumidor crecen día a día. Las marcas que logren conectar emocionalmente con sus clientes conseguirán una ventaja competitiva clave. En este sentido, CX Congress 2024 proporcionará herramientas prácticas y estrategias innovadoras para que las empresas puedan comprender y predecir las necesidades de sus clientes a través del uso de tecnologías emergentes.

Temáticas clave: desde la IA hasta la gestión de datos avanzada

Uno de los temas centrales será la aplicación de IA para automatizar procesos y mejorar la atención al cliente en tiempo real. A través de la gestión avanzada de datos y el análisis predictivo, las empresas están transformando su capacidad para prever comportamientos y ofrecer una experiencia de cliente hiperpersonalizada. Este enfoque permitirá no solo optimizar la relación con el cliente, sino también aumentar la eficiencia operativa.

Otro aspecto principal será el debate sobre tecnologías emergentes que facilitan la personalización avanzada y la creación de interacciones fluidas a lo largo de todo el Customer Journey. A través de la integración de múltiples canales y puntos de contacto, las empresas pueden ofrecer una experiencia continua y coherente.

Por último, la automatización y la optimización de procesos serán otros temas clave. Estos avances permiten a las organizaciones mejorar la rapidez y la calidad de sus respuestas, a la vez que reducen los costes y aumentan la satisfacción del cliente.

Ponentes de primer nivel

El congreso contará con la presencia de profesionales de alto nivel como Julieta De Laurentiis, Marketing Director Iberia de KraftHeinz, Marta Díaz Gállego, Directora del Servicio de Atención, Operaciones Comerciales y Asistencia al Cliente de Total Energies, y Sara Matarrubia, Global Loyalty Director de Meliá Hotels International, entre otros. Cada uno de ellos compartirá sus experiencias y casos de éxito en la implementación de tecnologías para mejorar el CX.

#### Patrocinadores y colaboradores

"Entre las empresas que impulsan esta edición destacan KIA como Impulsor Global, Zendesk, Woko y Capventis como Patrocinadores Platinum, y Atento, TTEC y Ringover como Patrocinadores Gold. Además, se contará con Cyberclick como Agencia Oficial de Marketing Digital, Smartbox será el Experience Partner, Fnac nuestro Gift Partner, mientras que Actitud de Comunicación actuará como la Agencia Oficial de Comunicación y Hacienda Zorita como Wine Hotel Partner. El evento cuenta también con el respaldo de colaboradores como la Asociación de Marketing de España, Anaya Multimedia y Ediciones Pirámide, AsoCommerce, la asociación de tiendas online, Eventtia como Partner Tecnológico y el apoyo de los medios de comunicación especializados como marketing4ecommerce, Novológica, Periódico PublicidadAD y Retail Actual".

CX Congress 2024. Factor CX, Conectando Personas, Tecnología y Emociones

Web del encuentro y registros: <https://cxcongress.com/>

#### Sobre Dir&Ge

Dir&Ge es la plataforma líder del entorno directivo. Ofrece a los decision makers de las compañías los mejores contenidos empresariales, encuentros B2B exclusivos y las best practices más relevantes del panorama nacional e internacional con el objetivo de compartir visiones e incrementar oportunidades de negocio.

#### Datos de contacto:

Carlota Ramos  
Gabinete de prensa CX Congress  
91 302 28 60

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

Categorías: [Nacional](#) [Inteligencia Artificial y Robótica](#) [Marketing](#) [Emprendedores](#) [E-Commerce](#) [Software](#) [Innovación](#)  
[Tecnológica](#) [Actualidad](#) [Empresarial](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>