

apd

Customer Experience en Retail

IA agéntica y la orquestación del
customer journey

Madrid

Hotel Canopy by Hilton

28 de mayo de 2026

#EncuentroAPD



Customer Experience en Retail

IA agéntica y la orquestación del customer journey

PRESENTACIÓN

En un entorno donde la **experiencia de cliente** se ha convertido en el **principal factor de diferenciación en el retail**, las organizaciones afrontan un reto creciente: gestionar interacciones cada vez más complejas, en múltiples canales y momentos, sin perder coherencia ni capacidad de respuesta.

En este contexto, la irrupción de la **inteligencia artificial** y la evolución de las arquitecturas digitales están redefiniendo la manera en que las compañías diseñan, ejecutan y optimizan la relación con sus clientes. La clave ya no reside únicamente en la capacidad de respuesta, sino en la habilidad para **anticiparse, personalizar y acompañar al cliente a lo largo de todo su recorrido**.

Sin embargo, detrás de una experiencia fluida y aparentemente sencilla, existe una realidad compleja en la que intervienen datos, sistemas, procesos y decisiones en tiempo real. La correcta alineación de estos elementos es lo que permite **construir experiencias consistentes, relevantes y sin fricción**.

Este encuentro propone una aproximación diferente a este desafío, abordando el concepto de orquestación de la experiencia de cliente desde una **perspectiva estratégica y aplicada**. A través de una combinación de reflexión, casos reales y una propuesta experiencial única, se explorará cómo las organizaciones pueden avanzar hacia modelos más integrados y orientados a negocio.

SAVE THE DATE



Madrid

Hotel Canopy by Hilton Madrid

Pl. de Carlos Trías Bertrán, 4,
Tetuán, 28020 Madrid



28 de mayo de 2026

11.30 h. Recepción de asistentes

12.00 h. Bienvenida

Alejandro Santos

Director Zona Centro
APD

Rodolfo Vale

Sales Director Iberia
TALKDESK

12.10 h. La magia como metáfora de
la orquestación

Jordi Caps

Mago
Ganador de Got Talent 2022

13.00 h. Orquestrar la experiencia:
retos y casos reales en retail

Modera:

Octavio Vera

Enterprise Account Executiva
TALKDESK

Intervienen:

Jorge Cervera

AI & Data Business Manager
MASORANGE

Covadonga Villalba

Senior Account Manager
AMAZON WEB SERVICES

13.30 h. Workshop. Diseño de un
agente de IA especialista en retail

Gonzalo Vázquez

Strategic Solution Engineering
TALKDESK

14:00 h. Cóctel-Networking

14.30 h. Fin del encuentro

NETWORKING



Conecta tu Compañía

Gran oportunidad
de networking

Customer Experience en Retail

IA agéntica y la orquestación del customer journey

Hotel Canopy Madrid
Pl. de Carlos Trías Bertrán, 4, Tetuán, 28020 Madrid
28 de mayo de 2026

Información práctica

- **Fechas:** 28 de mayo de 2026
- **Lugar:** Hotel Canopy Madrid
Pl. de Carlos Trías Bertrán, 4, Tetuán,
28020 Madrid
- **Horario:** de 11:30 h. a 14:30 h.
- **Teléfono:** 915 237 900
- **Correo electrónico:** nptello@apd.es

Cuota de inscripción

- Los Socios Protectores de APD podrán disponer de cuantas plazas precisen para la Jornada, sin abonar cuota alguna.
- Los Socios Globales de APD podrán enviar a dos representantes a la Jornada, sin abonar cuota alguna.
- Los Socios Individuales de APD podrán asistir a la actividad, sin abonar cuota alguna.
- No socios: SER SOCIO DE APD TIENE IMPORTANTES VENTAJAS, consulte en el 91 522 75 79.

Forma de pago

El pago de las cuotas se hará efectivo antes de iniciarse la actividad por medio de los siguientes procedimientos:

- Cheque nominativo
- Domiciliación
- Transferencia Banco Santander
ES42 0049 1182 3721 1003 3641

Nota: Rogamos adjunten justificante de pago.

Los gastos de formación de personal tienen la consideración de gastos deducibles para la determinación del rendimiento de las actividades económicas, tanto en el Impuesto sobre Sociedades como en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Aquellos gastos e inversiones destinados a habitar a los empleados en la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información dan derecho a practicar una deducción en la cuota íntegra de ambos impuestos en el porcentaje previsto legalmente.

Si no pudiera asistir a este acto, le rogamos haga llegar esta información a otra persona a quien Ud. estime que pueda serle de utilidad. Si recibiera más de un programa de esta convocatoria, le rogamos lo comunique a nuestro departamento de base de datos, e-mail: basededatos@apd.es

INSCRÍBETE

apd

**LA COMUNIDAD GLOBAL DE
DIRECTIVOS**

APD Zona Centro
Zurbano, 90 – 28003 Madrid
nptello@apd.es
915 237 900

Síguenos en



www.**apd**.es