

# Schibsted Spain, anfitrión del Customer Support and Safety Gathering 2018

El evento ha sido un éxito y ha contado con la participación de grandes profesionales de más de 30 empresas del Grupo Schibsted como Leboncoin, Finn, Blocket, Shpock, Kufar y Subito, entre otras.

Este año Schibsted Spain ha sido el anfitrión de la octava edición del Customer Support and Safety Gathering, que ha tenido como sede la ciudad de Barcelona. El evento, creado por y para los profesionales del área que trabajan en la compañía, se celebró del 29 al 31 de Octubre y ha contado con la presencia de más de 70 expertos de más de 30 empresas del grupo.

A través de presentaciones, workshops, mesas redondas y casos prácticos repartidos en dos tracks simultáneas, se han abordado temas de actualidad relacionados con atención al cliente, seguridad y moderación, entre otros aspectos que mejoran la experiencia del usuario en las diferentes plataformas del Grupo Schibsted, con un foco especial en el papel que juega actualmente la tecnología en estos procesos.

Desde Schibsted Spain en concreto hemos compartido dos experiencias muy interesantes: el cómo vendemos a través del servicio de atención para InfoJobs y también nuestro último test con inteligencia artificial a través del bot para Fotocasa.

Otros temas que han despertado mucho interés entre los asistentes han sido el cómo moderar utilizando inteligencia artificial y cómo mejoramos Serenity con machine learning.

Para Herenia Casas, Customer Experience Manager en Customer Care de Schibsted Spain, organizar este gathering le ha "permitido afianzar relaciones de confianza con grandes profesionales así como conocer de primera mano sus principales proyectos e iniciativas innovadoras. Es una fantástica oportunidad para hacer preguntas y resolver dudas"

Una opinión que va muy alineada con la de Encarna Castón, directora de atención al cliente en Schibsted Spain, quien al cierre del evento lo ha definido como "una oportunidad excelente para aprender de otras empresas del grupo y crear una red entre los profesionales del sector."

Foto, de izquierda a derecha: Herenia Casas y Encarna Castón junto a los ponentes María José Peraza y Santiago Muñoz-Chápuli.