

# **Federación Nacional de Minoristas (NRF) 2020 Retail's Big Show (Programa Completo al 5 de diciembre de 2019)**

Sábado, 11 de enero de 2020

5:00 P.M. - 6:00 P.M.

## **Fiesta internacional de bienvenida**

Patrocinado por: CDW

Lugar: Marriott Marquis, Recepción del Salón de Baile, Lado Oeste, 5º Piso

Abierto a: Solo para participantes internacionales

Sábado, 11 de enero de 2020

6:00 P.M. - 7:30 P.M.

## **Fiesta de apertura**

Permítanos invitarle a unos tragos y entremeses para darle la bienvenida a Nueva York ¡y a la Federación Nacional de Minoristas (NRF) 2020!

Patrocinado por: Applause, Looker, Reputation.com, SUSE

Lugar: Marriott Marquis, Salón de Baile lado oeste, 5º Piso

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

8:00 A.M. - 8:30 A.M.

## **Donas y café (Donut Dunk)**

Comience el día con donas y café gratis.

Lugar: Recepción para Eventos Especiales, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

8:30 A.M. - 8:45 A.M.

Sesión principal

## **Visión del comercio minorista 2020: Palabras de apertura y bienvenida del presidente de la Federación Nacional de Minoristas (NRF)**

Asientos adicionales disponibles en Medallia Stage; Hall E, Nivel 1

Ponente:

Chris Baldwin, Chairman, Presidente y Director ejecutivo (CEO), BJ's Wholesale Club

Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1

Acceso: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

8:45 A.M. - 9:15 A.M.

Sesión principal

## **Discurso de apertura con Satya Nadella, Director ejecutivo (CEO), Microsoft**

El director ejecutivo (CEO) de Microsoft, Satya Nadella pronunciará el discurso de apertura en la

Federación Nacional de Minoristas (NRF) 2020. Compartirá sus opiniones sobre el futuro del comercio

minorista y cómo la tecnología puede ayudar a transformar la industria. Microsoft trabaja en estrecha colaboración con los minoristas de todo el mundo para ayudarles a cumplir la promesa del comercio minorista inteligente.

\*Durante esta sesión se dispondrá de subtítulos para personas con problemas de audición

Asientos adicionales disponibles en Medallia Stage; Hall E, Nivel 1

Patrocinado por: Microsoft

Ponente:

Satya Nadella, director ejecutivo, Microsoft

Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

9:15 A.M. - 9:45 A.M.

Sesión principal

**Por qué los empleos en venta minorista pueden ser buenos empleos: Una conversación entre John Furner, director ejecutivo (CEO) de Walmart EE. UU. y Zeynep Ton, autora y profesora del Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT, en inglés)**

La conocida y renombrada autora y profesora del MIT, Zeynep Ton, y el director ejecutivo (CEO) de Walmart en EE. UU., John Furner, analizan el panorama actual del comercio minorista en lo que respecta a capacidades digitales y oportunidades para los empleados. Zeynep y John conversarán sobre cómo está cambiando el trabajo y qué es lo que están haciendo las tiendas minoristas como Walmart para ser grandes empleadores.

Asientos adicionales disponibles en Medallia Stage; Hall E, Nivel 1

Ponentes:

John Furner, presidente y director ejecutivo (CEO), Walmart EE. UU.

Zeynep Ton, profesora de Práctica, Gerencia de Operaciones, Escuela de Administración Sloan del Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT)

Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

9:45 A.M. - 10:15 A.M.

Sesión principal

**El visionario 2020: Una conversación con la directora ejecutiva (CEO) de Kohl's, Michelle Gass**

Michelle Gass, directora ejecutiva (CEO) de Kohl's, está promoviendo ideas innovadoras e iniciativas audaces en Kohl's, transformando la cultura de la empresa para adoptar ideas nuevas que entusiasmen a los clientes y permitan que la empresa prospere en el dinámico entorno minorista de hoy día. En una conversación íntima y amena, Gass compartirá cómo está impulsando un ambicioso plan de crecimiento en Kohl's, forjando nuevas sociedades con actores innovadores y marcas nuevas, y posicionando a Kohl's como principal minorista omnicanal mediante el desarrollo de capacidades digitales, operaciones omnicanal y crecimiento de la empresa en Internet. Escuche directamente del ganador de este año del premio al Visionario 2020 de la Fundación de la NRF sobre cómo será el liderazgo minorista en 2020 y cómo Kohl's está cultivando un entorno donde se fomenta la toma de riesgos y presentando ideas nuevas e innovadoras para impulsar el futuro de la empresa y del sector minorista.

Asientos adicionales disponibles en Medallia Stage; Hall E, Nivel 1

Financiado por: American Express  
Ponente:  
Michelle Gass, directora ejecutiva, Kohl's  
Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1  
Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020  
10:00 A.M. - 5:00 P.M.  
**Abierto a la Exposición (Expo Open)**  
Lugar: Expo, niveles 1 y 3  
Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020  
10:00 A.M. - 5:00 P.M.  
**Sala de socios (Membership Lounge)**  
Defender nuestra industria, celebrar nuestra industria, educar e inspirar a nuestra industria; es lo que hacemos todos los días. Pase por la Sala de Socios (Membership Lounge) para aprender más sobre el valor de la membresía de la NRF, nuestros recursos y cómo participar en las actividades de la NRF.  
Lugar: Vestíbulo Norte (North Concourse), Nivel 2  
Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020  
10:00 A.M. - 5:00 P.M.  
**Laboratorio de innovación de la NRF**  
El Laboratorio de Innovación de la NRF 2020 es una exposición inmersiva, la cual incluye más de 50 visionarios de todo el mundo, que exhiben los últimos desarrollos en la transformación tecnológica del comercio minorista.  
Patrocinado por: Badger, CGI, Chatter, IBM, Valtech  
Lugar: Laboratorio de innovación, Nivel 4:  
Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020  
10:00 A.M. - 5:00 P.M.  
**Salón de la NRF**  
¡El lugar perfecto para comer algo ligero y relacionarse con los participantes!  
Lugar: Salón de la NRF, Nivel 4  
Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020  
10:00 A.M. - 5:00 P.M.  
**Zona de empresas emergentes**  
De la Inteligencia Artificial (AI, en inglés) y la Realidad Aumentada (AR, en inglés) al aprendizaje automatizado, la robótica y más, la Zona de Empresas Emergentes le permite interactuar con tecnología nueva y emergente de las mejores empresas emergentes de la industria.  
Patrocinado por: Israel Export Institute  
Lugar: Zona de empresas emergentes (Startup Zone), Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

10:00 A.M. - 5:00 P.M.

### **The FQ Lounge**

*Abierto a minoristas, miembros de la NRF y periodistas (medios) acreditados.*

En colaboración con The Female Quotient (El cociente femenino), The FQ Lounge es un destino que reúne a mujeres para conectarse, colaborar, aprender y activar el cambio juntas. El poder está en el grupo. Las participantes de la sala escucharán una sesión de preguntas y respuestas exclusivas, tendrán acceso a áreas de networking y a experiencias especiales, tales como fotos de perfil profesionales gratuitas.

En colaboración con: The Female Quotient

Patrocinado por: Accenture, Avanade, JDA, Microsoft,

Lugar: Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

10:15 A.M. - 10:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Rompiendo con la tradición: Revolucione su industria agregando el comercio electrónico a su modelo de negocio**

Obtenga ideas sobre cómo vender en Internet de tres empresarios que rompieron las normas de la industria. El éxito del comercio electrónico se puede encontrar en lugares sorprendentes. Esta carnicería familiar, empresa de ropa formal y empresa de flores para eventos pueden mostrarle cómo hacerlo. Danny Catullo (Catullo Prime Meats), Diana Ganz (The Groomsman Suit), y Lauren Bercier (Something Borrowed Blooms) están preparados para compartirle cómo innovaron sus modelos de negocio, desafiaron la tradición e identificaron factores clave para tener éxito en Internet en sus respectivas industrias.

Patrocinado por: FedEx

Ponentes:

Deanna Kaufman, gerente de Soluciones, Comercio electrónico y Vertical Minorista, FedEx Solutions

Lauren Bercier, cofundadora y directora ejecutiva (CEO), Something Borrowed Blooms

Danny Catullo, Director de Operaciones (COO) y Dueño, Perishable Shipping Solutions

Diana Ganz, cofundadora, The Groomsman Suit

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

10:15 A.M. - 10:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo impulsar mejores experiencias con conocimiento de los datos a nivel de ubicación en tiempo real**

Contar con el aporte de los clientes cuando cada cliente es importante es fundamental para mantenerse competitivo y vigente en el mercado minorista actual. La agilidad operativa, la optimización de los recursos y la mejora continua son imprescindibles y solo pueden tener lugar cuando se cuenta con el aporte directo de todos los puntos de contacto, puede ver los resultados en

tiempo real, revisar rápidamente el análisis de percepciones y empoderar a sus equipos para corregir las áreas de preocupación con rapidez. El éxito del comercio minorista ya no se basa en la fijación de precios ni en la reputación de la marca, se deben brindar experiencias excepcionales. Conozca qué es lo que impulsa el éxito de más de 1,000 minoristas en todo el mundo.

Patrocinado por: HappyOrNot

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

10:15 A.M. - 10:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **¡Haga que sus datos le sirvan!**

Desde los primeros días de las computadoras hasta el descubrimiento de Internet, las empresas han entendido de manera inherente que la información vale la pena. Vivimos en una cultura dirigida por los datos. Un mundo realmente digital donde la información está al alcance de la mano. Con un déficit de habilidades y un sistema de datos desorganizado, los obstáculos parecen ser insuperables. Las inteligencias automatizadas y el aprendizaje automatizado están cerrando esa brecha ayudando a una serie de empresas a tomar decisiones guiadas por los datos y a cosechar los beneficios de sus datos.

Patrocinado por: Keyence

Ponentes:

Brian Neely, científico consultor de datos senior, Keyence Corporation of America

Rob Ortiz, director, Inteligencia Artificial (AI), Keyence Corporation of America

Arthur Bailey, director, Relaciones Públicas (PR)/Analista de Relaciones (AR), Samsung Electronics

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

10:15 A.M. - 10:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **La confianza en el comercio minorista: Por qué la sostenibilidad, la responsabilidad y la trazabilidad son fundamentales para la pertenencia a la marca**

A los clientes hoy en día les preocupa más que nunca la procedencia de sus compras. Si es una cuestión de vida saludable, valores centrados en la sostenibilidad o alineamiento con la filosofía de una empresa, los clientes quieren saber todo lo que puedan para tomar decisiones más informadas. Las cadenas de suministro inteligentes, que incluyen inteligencia artificial (AI) están demostrando que cumplen con las expectativas de estos clientes. Un cambio de la lealtad de marca a la pertenencia a la marca requiere la participación y confianza de sus clientes. ¿Está preparado para cumplir con estas expectativas?

Patrocinado por: IBM

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

10:15 A.M. - 10:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **YETI devela el misterio del análisis de ventas multicanal usando Tableau**

Es fundamental entender cómo se afectan mutuamente los canales de venta minorista y de comercio electrónico para continuar siendo competitivos en el mercado actual. Escuche cómo YETI Coolers utilizó el poder de analítica visual del mapeo geográfico de Tableau para hacer un análisis de las ventas multicanal de su línea de productos a fin de impulsar su valor comercial. Descubra cómo YETI se ha convertido en una organización basada en los datos y ha ampliado su uso de Tableau de 6 usuarios a un tercio de su organización en tan solo un año y sus planes de expandir su cultura de datos.

Patrocinado por: Tableau

Ponentes:

Adam Cox, director de datos y analítica, Yeti Coolers

Sam Santos, arquitecto de visualización de datos, Yeti Coolers

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

10:30 A.M. - 11:00 A.M.

Sesión destacada

### **El futuro consumidor en el 2022: Métodos de compra, tendencias y cambios en el comportamiento del consumidor hacia el futuro**

¿Cómo evolucionarán los comportamientos de las personas y qué expectativas tendrán de las marcas y de los minoristas en el futuro cercano? Esta investigación minuciosa ayudará a proporcionar dirección y a estimular la creatividad a fin de que prepare a su equipo para lo que se viene. La futuróloga y pronosticadora de tendencias de WGSN, Andrea Bell presenta los sentimientos y perfiles clave del consumidor que disrumpirán las industrias e impulsarán el crecimiento en 2022.

Ponente:

Andrea Bell, directora de WGSN Insight, WGSN

Lugar: Shyft Stage, Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

10:30 A.M. - 11:00 A.M.

Sesión destacada

### **Inmersivo... Reinventado...Revolucionario: El futuro de las compras es atractivo**

Es hora de tirar los viejos manuales de estrategia y escribir los nuevos. Los ejecutivos de SHOWFIELDS y AREA 15 están haciendo justamente eso. Experimentando con modelos que combinan el comercio minorista físico y digital en un esfuerzo por revitalizar los locales minoristas físicos, estos dos modelos traen al hogar la teoría de que la venta minorista tradicional no está muerta; está evolucionando; y lo están haciendo de maneras muy diferentes.

Ponentes:

Winston Fisher, director ejecutivo (CEO), AREA15

Tal Zvi Nathanel, director ejecutivo (CEO) y cofundador, SHOWFIELDS

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

10:30 A.M. - 11:00 A.M.

Sesión destacada

### **La compra social de la próxima generación: La perspectiva de Sephora, Facebook e Instagram sobre los nuevos canales de venta minorista**

Esta conversación se centrará en el aumento de la compra social. Los medios sociales están evolucionando constantemente como una parte vital de la vía de compra de los consumidores, especialmente de las generaciones más jóvenes, desempeñando un papel fundamental tanto en las actividades previas como posteriores a la compra.

Los medios sociales son esenciales para el descubrimiento del producto/marca, son muy utilizados para la investigación previa a la compra y son fundamentales para compartir comentarios posteriores a la compra y facilitar las conversaciones continuas entre las marcas, los vendedores minoristas y los consumidores. En tanto las capacidades de compra social continúen, estas plataformas seguirán siendo una parte importante del trayecto de compra de los clientes.

Este panel conversará sobre cómo los minoristas están usando los medios sociales de maneras innovadoras tanto para vender productos como para comunicarse con los clientes además de realizar la transacción. Los temas incluirán cómo los minoristas pueden usar los medios sociales para crear comunidades, hacer que el proceso de compra sea más sencillo y aprender más sobre los clientes y sus necesidades, así como también saber qué esperar a medida que la compra social continúe evolucionando.

Ponentes:

Alexis Kahler, analista senior, Venta minorista y Comercio electrónico, Mintel

Layla Amjadi, jefa de producto, Compras en Instagram

Amy Eschliman, vicepresidenta principal, Comercio electrónico de Sephora, Sephora

Asher Rapkin, director de Messenger y Plataformas emergentes, Márketing Global del Negocios, Facebook

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:00 A.M. - 11:30 A.M.

The FQ Lounge

### **Tienda física (Brick-and-mortar) 2.0: Cómo hacer que cada cliente se sienta importante**

Las compras por Internet han cambiado en esencia las reglas del comercio minorista. Sin embargo, una regla que nunca va a cambiar es que el cliente siempre es lo primero. Las tiendas físicas proporcionan la oportunidad de profundizar la relación del cliente con una marca. Escuche cómo los líderes de la industria se están enfocando en la experiencia de compra física para atraer a un público más amplio.

Ponentes:

Kirsten Kuhlmann, presidenta y directora ejecutiva (CEO), Cliff Consulting

Andrea Fasulo, directora global de comercialización minorista, Productos de Consumo de Nickelodeon en Viacom

JoAnn Martin, vicepresidenta, Estrategia de la industria y Desarrollo del mercado, JDA Software

Parinda Muley, vicepresidenta, Innovación y Desarrollo empresarial, Macy's

Lugar: The FQ Lounge, Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:00 A.M. - 11:30 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Cómo integrar la identidad facial y la poderosa tecnología de lealtad para transformar y brindarle al cliente experiencias personalizadas**

Brindar al cliente experiencias personalizadas y atractivas es fundamental para lograr captar la lealtad de por vida de sus clientes. Acompáñenos en esta sesión para descubrir cómo se están usando las tecnologías de reconocimiento facial para fomentar la lealtad, producir una personalización sin fricciones, comodidad y experiencias individuales interactivas en las transacciones de todos los días. El director de marketing (CMO) de Brierley, John Pedini, presentará este panel de debate con John Miller, director ejecutivo (CEO) de Cali Group, Girish Nazhiyath, director arquitecto de Soluciones, Soluciones Minoristas en NEC y Bill Swift, director de tecnología (CTO) de Brierley.

Patrocinado por: Brierley & Partners

Ponentes:

John Miller, presidente y director ejecutivo (CEO), Cali Group

Girish Nazhiyath, director, Arquitectura de Soluciones Minoristas, NEC Corporation of America

John Pedini, director de marketing (CMO), Brierley+Partners

Bill Swift, vicepresidente ejecutivo (EVP) y director de tecnología (CTO), Brierley+Partners

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:00 A.M. - 11:30 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Conozca quién está detrás del Código de artículo (SKU)**

Patrocinado por: Episerver

Ponentes:

Nate Barad, director, Comercialización del producto, Episerver

Jeffrey Cheal, director senior de Estrategias del producto del cliente, Episerver

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:00 A.M. - 11:30 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Cómo transformar la experiencia en la tienda minorista en Dunn-Edwards**

Los vendedores minoristas deben reinventar las tiendas en la era digital. Las tiendas continúan evolucionando de puntos individuales de comercio a centros de logística, servicio y experiencia. Los minoristas están usando las tiendas para inspirar a los compradores con participación más interactiva con la marca en tanto mejoran la rentabilidad en todas sus operaciones. En medio de este cambio, el punto de venta tradicional está evolucionando para brindar capacidades multidimensionales que aceleran el rendimiento de la tienda. Acompañe a Toshiba y Dunn-Edwards, el principal fabricante de pintura en el suroeste de los EE. UU., para explorar el futuro punto de venta en medio de las nuevas experiencias emergentes de la tienda minorista.

Patrocinado por: Toshiba

Ponentes:

Fredrik Carlegren, director ejecutivo, Márketing Global, Soluciones Comerciales Globales de Toshiba  
Rich Stefani, director de informática (CIO), vicepresidente de tecnología del grupo, Nippon Paint (USA), Inc.

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:00 A.M. - 11:30 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **El comercio minorista en la nube: Cómo los nuevos modelos están trayendo estabilidad a la venta minorista**

Los minoristas hoy día se están esforzando por adoptar nuevas capacidades debido a los desafíos que representan la integración de nuevas aplicaciones en ámbitos con un legado complejo. Esto obstaculiza la capacidad de muchos minoristas para modificar con rapidez sus modelos operativos, mejorar la experiencia del cliente, aumentar los ingresos y reducir los costos operativos. ¡Averigüe cómo la nube está cambiando el juego! De la modernización de aplicaciones, a la gestión multinube y nuevos modelos, las tiendas pueden realizar un despliegue de nuevas capacidades más rápido y a un menor costo con inteligencia artificial (AI), Internet de las Cosas (IOT) y Automatización Inteligente; todo en beneficio de sus clientes y empleados.

Patrocinado por: IBM

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:00 A.M. - 11:30 A.M.

### **Conversaciones informales de minoristas**

*Abierto a todos los minoristas que tengan Full Conference Pass (Pase para toda la Conferencia).*

Únase a este grupo pequeño, son conversaciones solo para minoristas que se centran en temas y desafíos específicos que los minoristas enfrentan en la actualidad. El entorno íntimo le permitirá compartir y escuchar soluciones, perspectivas únicas y enseñanzas valiosas para implementar de inmediato. Los temas de conversación son elegidos y dirigidos por los minoristas. El cupo es limitado y se otorgarán los lugares por orden de llegada.

Lugar: 1B 03, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Minoristas únicamente

Domingo, 12 de enero de 2020

11:00 A.M. - 11:30 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo convertir a los clientes en fanáticos para toda la vida: El comercio basado en la experiencia en acción**

Ofrecer los mejores productos o precios ya no es suficiente para tener éxito en el ámbito minorista de hoy en día. Los clientes desean tener una experiencia personalizada, antes, durante y después de su compra. Y quieren que esa experiencia sea perfecta en todos los canales y dispositivos. Las empresas más inteligentes (y más exitosas) están usando esta nueva realidad del mercado como una oportunidad, convirtiendo a los clientes en fanáticos para toda la vida. Acompáñenos para escuchar

como SIGNA Sports United, una de las plataformas de deportes en Internet más grandes del mundo, está brindando a sus clientes un comercio inspirador basado en la experiencia.

Patrocinado por: e-Spirit

Ponentes:

Michael Gerard, director de márketing (CMO), e-Spirit Inc.

Thomas Neumann, director de tecnología (CTO) del grupo, SIGNA Sports United

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:15 A.M. - 11:45 A.M.

Sesión destacada

### **Sesión de revisión de la NRF**

Ponentes:

Adam Holyk, vicepresidente principal, Venta minorista y Servicios al consumidor, Walgreen Co.

Scott Kelliher, jefe de publicidad de marca y Asociaciones, eBay

Jeff Weiser, director de márketing, Shopify

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:15 A.M. - 11:45 A.M.

Sesión destacada

### **Sesión de revisión de la NRF**

Revisada en colaboración con: PSFK

Ponente:

Kathy Wang, directora, Estrategia del producto y Desarrollo empresarial, Magic Leap

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:15 A.M. - 11:45 A.M.

Sesión destacada

### **Recorrido virtual de la tienda: Cómo usar la tecnología para reinventar el propósito de la tienda**

Lo llevaremos al interior de los espacios minoristas más impresionantes de Nueva York para aprender cómo las marcas y los minoristas están usando las últimas tecnologías para entender y conectarse con los compradores en sus tiendas. Yujin Heo de Neiman Marcus comparte las fascinantes características y tecnología detrás de su primera ubicación en Manhattan. Y Karen Voelker de Accenture lo lleva a un recorrido virtual por muchas tiendas para aprender lo que están haciendo varios minoristas de la ciudad de Nueva York; como Amazon Go, Ikea y Puma, para cumplir su objetivo de convertir las visitas a las tiendas en experiencias memorables.

Ponentes:

Yujin Heo, vicepresidenta, Área Creativa , The Neiman Marcus Group Inc.

Karen Voelker, directora asociada, Accenture

Lugar: Shyft Stage, Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:30 AM - 1:30 PM

### **Food Truck Alley (Área de camiones de comida)**

No deje de visitar el área de camiones de comida (Food Truck Alley) ampliado y coma el almuerzo de algunos de los artesanos culinarios móviles más populares de Nueva York. Ubicado a lo largo del área de servicio de transporte sobre el nivel 2.

Lugar: Vestíbulos Norte y Sur (North y South Concourses), afuera del Nivel 2

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:30 AM - 1:30 PM

### **Opciones de almuerzo para los participantes con Full Conference Pass**

*¿Hizo la precompra de vales para el almuerzo durante el proceso de inscripción?*

Retire su almuerzo en la Recepción para Eventos Especiales, Nivel 1 (se requiere presentar el vale).

*¿No tiene un vale de almuerzo?*

Hay almuerzos disponibles para comprar en Javits Food Court (Nivel 1) o en Food Truck Alley (afuera del Nivel 2).

*¿Está buscando un sitio para sentarse?*

12:30 - 1:30 P.M.: Hay asientos disponibles en el Hall E (Nivel 1) para participantes con Full Conference Pass.

Durante todo el día: Hay asientos disponibles en el Sector de Comidas (Nivel 1), Vestíbulo Sur (South Concourse) (Nivel 2) y en el Salón de la NRF (Nivel 4).

*¿Necesita algo de comida por si acaso? (Full Conference Pass, Minoristas únicamente)*

12:45 - 1:45 P.M. Traiga su almuerzo a la sesión en Medallia Stage (Nivel 1):

El futuro es hoy: Cómo los minoristas pueden utilizar el talento digital natural (y las marcas) para revitalizar el crecimiento.

Domingo, 12 de enero de 2020

11:45 A.M. - 12:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Adquirir conocimientos que generan ingresos: Cómo una Plataforma de Datos del Cliente (CDP) revela verdades del cliente**

Es imposible conducir campañas de marketing eficaces sin tener una verdadera comprensión de quiénes son sus clientes. Esta sesión explora cómo el vendedor minorista de equipo y ropa de camping Sun and Ski utiliza la Plataforma de Datos del Cliente de AgilOne para adquirir conocimientos sobre el cliente que impulsen una estrategia de marketing, promuevan el retorno de inversión (ROI) de la participación del cliente y le den a la marca una perspectiva a largo plazo en los segmentos importantes del cliente.

Patrocinado por: AgilOne

Ponentes:

Omer Artun, director ejecutivo, AgilOne

Jennifer Skeen, vicepresidenta, Ventas omnicanal y marketing, Sun & Ski

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:45 A.M. - 12:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Comercio electrónico sin cabeza: La mejor estrategia del mercado para la expansión global de las ventas**

Debido a que las marcas buscan nuevas formas de llegar a una base global de consumidores, el deseo de controlar la experiencia del consumidor a menudo se ve comprometido por las complejidades operativas de vender en diferentes mercados. En esta sesión, conversaremos sobre cómo una solución de Comercio electrónico "sin cabeza" (remota) que aprovecha las capacidades de Digital River organiza la administración, los pagos y riesgos, así como también los servicios del vendedor. Los paquetes de servicios de Digital River denominados como Onshore Advantage™; pueden otorgarles a las marcas la eficacia operativa hacer ventas directas en un mercado y al mismo tiempo mantener el control total sobre el cliente y la experiencia del cliente.

Patrocinado por: Cybage Software Inc.

Ponentes:

Adam Coyle, director ejecutivo, Digital River, Inc.

Avinash Lele, presidente, Cybage Software Inc.

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:45 A.M. - 12:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Venta minorista 2020: El año de transformación a ingresos recurrentes y valor vitalicio de cliente (LTV)**

Según Gartner Group, para 2023, 75% de las organizaciones que venden directamente a los consumidores ofrecerán servicios de suscripción, pero solo 20% tendrá éxito en el aumento de la retención del cliente. Esta presentación se centrará en el desafío de retención para las marcas minoristas, compartirá las mejores prácticas de expertos sobre cómo lograr tasas de retención considerablemente más altas y medir con precisión el valor vitalicio de cliente (LTV), así como también presentará ejemplos de minoristas que están transformando sus modelos de negocio de modelos transaccionales a modelos basados en la relación.

Patrocinado por: Ordergroove

Ponente:

Greg Alvo, director ejecutivo, OrderGroove

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:45 P.M. - 12:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Sesión presentada por True Fit**

Patrocinado por: True Fit

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

11:45 A.M. - 12:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo transformar la experiencia en la tienda: Cómo Albertsons, Pinterest y Vestcom inspiran en el borde de los estantes**

Los compradores buscan inspiración e interacciones más significativas con las marcas. Si bien los mensajes de marca todavía están fragmentados en todos los canales, el borde físico de los estantes es esencial para los Minoristas y para las Marcas como punto de compromiso clave para impulsar la compra. Aprenda cómo Pinterest, Albertsons y Vestcom se han asociado para llevar inspiración digital al borde de los estantes, mejorando la experiencia de compra y básicamente impulsando las ventas.

Patrocinado por: Vestcom

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

12:00 P.M. - 12:30 P.M.

Sesión destacada

### **Cómo darle vida a los ladrillos: LEGO conoce al niñ@ que todos llevamos dentro**

La transformación digital del comercio minorista es maravillosa en muchos aspectos, pero por otro lado la necesidad de comodidad puede reducir la experiencia del comprador a niveles de funcionalidad poco inspiradores.

Existe el riesgo de que al no encontrar el equilibrio los compradores pierdan cualquier conexión con la marca, en especial cuando visitan una tienda física para encontrar que no hay 'momentos memorables'.

En las tiendas LEGO® aprovechamos las nuevas tecnologías digitales como una plataforma que mejorará la visita a la tienda física con experiencias muchos más divertidas y creativas. Nosotros creamos momentos memorables que dan vida a nuestra marca y productos, incluyendo la personalización como una experiencia única para los fanáticos de nuestra marca. Por ejemplo, en cuestión de minutos los compradores pueden crear sus propias mini figuras LEGO o incluso su propio retrato personalizado construido con 2,304 bloques LEGO.

Esta sesión celebra lo que se vuelve posible cuando una marca global poderosa, las últimas herramientas digitales y la imaginación humana se combinan para crear algo muy especial en la tienda.

Ponentes:

Lauren Thomas, reportera de comercio minorista, CNBC

Martin Urrutia Islas, jefe de innovación minorista global, The Lego Group

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

12:00 P.M. - 12:30 P.M.

Sesión destacada

### **De los puntos a los pasaportes: Cómo reinventar el programa de lealtad**

En tanto las empresas buscan formas convincentes de atraer clientes a sus puertas, mantener sus negocios y convertirlos en defensores, estamos presenciando una nueva forma de pensar acerca de la

lealtad que desplaza la conversación sobre la adquisición de puntos al acceso a un ecosistema más amplio. Este enfoque no solo permite que los miembros ganen premios, sino que también los invita al mundo más amplio de la marca, empoderándolos con nuevas herramientas durante todo su recorrido y añadiendo valor mediante experiencias y servicios exclusivos.

Acompañe a Rick Gomez, vicepresidente ejecutivo, director de márketing y director digital de Target y a Matthew Blonder, vicepresidente, Márketing y Comercio digital de marca en Reebok, en tanto conversan sobre sus mejores programas de lealtad. Rick Gomez explicará por qué Target consolidó su conjunto de aplicaciones móviles en una herramienta unificada que funciona como un portal mediante el cual los compradores pueden acceder a una variedad de funciones clave en cada etapa de su recorrido, desde las compras móviles hasta la lealtad y a los pagos y cómo esto le permite a Target ofrecer una experiencia de compra más receptiva y práctica. Matthew Blonder conversará sobre la estrategia detrás del programa de lealtad Reebok Unlocked, el cual permite a los miembros ganar puntos por interactuar con la marca además de hacer compras y ofrece premios experienciales, creando una conexión continua entre la marca y sus compradores más leales, así como también con la comunidad en general.

Revisada en colaboración con: PSFK

Ponentes:

Matthew Blonder, vicepresidente, Márketing y Comercio digital de la marca, Reebok

Rick Gomez, vicepresidente ejecutivo, director de márketing y director digital, Target Corporation

Lugar: Shyft Stage, Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

12:00 P.M. - 12:30 P.M.

Sesión destacada

### **Misión de base: El trayecto a la sostenibilidad**

¿De dónde proviene? Más consumidores están haciendo esa pregunta, corresponde a las marcas minoristas dar respuestas auténticas y transparentes sobre las prácticas comerciales sostenibles que han adoptado y los procesos éticos de aprovisionamiento en juego. Dos líderes minoristas compartirán su compromiso con objetivos de abastecimiento sostenible, el valor de las certificaciones, asociaciones y relaciones con agricultores y artesanos, así como las metas que han establecido para cambiar las ofertas de productos a productos más orgánicos con certificación de comercio justo.

Ponentes:

Jennifer Walsh, fundadora, Walk with Walsh Media

Heather Deeth, gerente, Ethical Buying, Lush Cosmetics North America

Jennifer Gootman, vicepresidenta, Innovación social, West Elm; vicepresidenta, Responsabilidad social corporativa, Williams-Sonoma Inc.

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

12:30 P.M. - 1:00 P.M.

The FQ Lounge

**Cómo crear una marca exitosa: Una conversación íntima y amena con Lisa Price**

Lisa Price, fundadora de Carol's Daughter conversa sobre cómo pasó de crear productos para el cabello y el cuerpo en su cocina a tener una empresa exitosa con productos que se venden en comercios minoristas en todo el país.

Escuche cómo tuvo éxito mientras transitaba por el ámbito cambiante de la industria natural del cuidado del cabello en la era de las redes sociales.

Ponentes:

Eva Press, líder de grupo, CPG y Healthcare, Facebook

Lisa Price, fundadora, Carol's Daughter

Lugar: The FQ Lounge, Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

12:45 P.M. - 1:45 P.M.

**Algo para reflexionar: El futuro es hoy Cómo los minoristas pueden utilizar el talento digital natural (y las marcas) para revitalizar el crecimiento.**

*¡Traiga su almuerzo a esta sesión! Los asientos están disponibles según el orden de llegada.*

*Abierto a todos los minoristas que tengan Full Conference Pass (Pase para toda la Conferencia).*

Los minoristas se están dando cuenta del éxito que tuvieron las ventas directas al consumidor (DTC) y las marcas influyentes y quieren participar de ello. Este panel se enfocará en sociedades estratégicas exitosas, empresas conjuntas, inversiones y nuevas formas de hacer negocios que están cerrando la brecha entre la venta directa al consumidor y las tiendas físicas. Los panelistas explorarán cómo estas nuevas alianzas y modelos de negocio pueden marcar el rumbo del futuro de las empresas que habitan tanto el mundo real como el digital.

Revisada en colaboración con: UTA

Ponentes:

Reesa Lake, socia y vicepresidenta ejecutiva, Asociaciones de Marca, Digital Brand Architects

Reshma Chattaram Chamberlin, cofundadora, Summersalt

Gabby Cohen, vicepresidenta senior, Márketing y marca, Rent the Runway

Katherine Power, directora ejecutiva y fundadora, Who What Wear

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Minoristas únicamente

Domingo, 12 de enero de 2020

13:00 AM - 1:30 PM

Grandes Ideas del Expositor

**5 razones por las que usted necesita un portal para pagos POS (punto de venta) y 5 razones por las que no los necesita**

Esta sesión proporcionará a los minoristas un marco para evaluar las vías tradicionales y los cambios en el pago en el mercado junto con opciones alternativas que proporcionan mayor flexibilidad. Los participantes podrán usar este marco para evaluar las características y los beneficios de Middleware y seleccionar la solución óptima para su organización.

Patrocinado por: ACCEO

Ponente:

Anand Goel, director ejecutivo, Optimized Payments

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

13:00 AM - 1:30 PM

Grandes Ideas del Expositor

**Cómo mejorar la experiencia del cliente y del empleado involucrando y empoderando a los vendedores de su tienda**

En el entorno minorista actual y los equipos de la tienda deben poder priorizar las actividades que mejoren la experiencia del cliente y conduzcan a resultados. Los minoristas tienen la enorme tarea de controlar los ingresos, garantizar el equilibrio y la coordinación de las tareas, ejecutar eficaz y eficientemente iniciativas prioritarias, comunicar estrategias clave, conocimientos sobre el producto y directivas. La plataforma de Opterus, increíblemente poderosa pero sencilla ha permitido que los minoristas cumplan estos desafíos. Jeremy Arnold, Ralph Lauren y Mark Qualls, GameStop, compartirán cómo Opterus ha ayudado a dirigir la experiencia del cliente y del empleado en sus tiendas.

Patrocinado por: Opterus

Ponentes:

Jeremy Arnold, director principal, NA, Ralph Lauren, Polo y RRL Stores, Ralph Lauren

Mark Qualls, vicepresidente, US Operations, GameStop

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

13:00 AM - 1:30 PM

Grandes Ideas del Expositor

**Sesión presentada por goTRG**

Patrocinado por: goTRG

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

13:00 AM - 1:30 PM

Grandes Ideas del Expositor

**Planificación del espacio para el comercio minorista de hoy: Cómo la inteligencia artificial (AI), la nube y las aplicaciones móviles están cambiando el juego**

Los minoristas de hoy necesitan maximizar el valor de su espacio de venta; sin embargo, la planificación del espacio sigue siendo un proceso que no es realmente digital para muchos minoristas. En esta conversación de panel, los ejecutivos de comercialización de los principales minoristas actuales conversarán sobre cómo los procesos de planificación y administración del espacio están evolucionando para estar a la altura de las demandas crecientes de agilidad, personalización y localización de la comercialización.

Patrocinado por: One Door

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

13:00 AM - 1:30 PM

Grandes Ideas del Expositor

**Qué es lo próximo en el comercio minorista: Cómo cumplir con las expectativas del consumidor mediante experiencias comerciales conectadas**

En un mundo cada vez más conectado, los minoristas deben crear experiencias que no solo sean atractivas, sino que abarquen canales digitales, dispositivos y tecnologías emergentes. En esta sesión, Nandan Sheth, jefe de Comercio Digital Global en Fiserv, conversará sobre las posibilidades amplificadas que las experiencias conectadas están trayendo al comercio minorista. Mediante una presentación conjunta con Fanatics, Sheth explicará en detalle las experiencias conectadas con las que Fanatics está ganando hoy día, y explorará cómo tecnologías como la Inteligencia Artificial (AI) y la Realidad Aumentada pueden redefinir las interacciones del consumidor en el futuro.

Patrocinado por: Fiserv, anteriormente Firstdata

Ponente:

Nandan Sheth, vicepresidente senior, jefe de Comercio Digital Global en Fiserv

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

1:30 P.M. - 2:00 P.M.

The FQ Lounge

**La era de la inteligencia artificial (AI): Cómo las mujeres dan forma al futuro del comercio minorista**

Hoy día, las mujeres tienen muy poca representación en la industria tecnológica. Si la inteligencia artificial (AI) es el futuro y el futuro es femenino, entonces necesitamos que más mujeres estén al mando. Después de todo, todavía no hay un algoritmo que reemplace el vínculo humano. En esta conversación, aprenda cómo mujeres líderes del pensamiento están aprovechando el poder de la AI y otras herramientas digitales para acercarse al consumidor.

Ponentes:

Purva Gupta, cofundadora y directora ejecutiva, Lily Ai

Seemantini Godbole, directora de informática, Lowe's

Christiane Pendarvis, vicepresidenta senior, Comercio electrónico, FULLBEAUTY Brands

Alysa Taylor, vicepresidenta corporativa, Aplicaciones comerciales de Microsoft e Industria global, Microsoft

Lugar: The FQ Lounge, Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

2:00 P.M. - 2:30 P.M.

Sesión destacada

**Disrupción: El rápido crecimiento de productos de cannabidiol (CBD) impacta centros comerciales, tiendas digitales, tiendas de artículos específicos y grandes almacenes**

Con muchos productos nuevos de CBD que llegan al mercado, las tiendas están descifrando cómo integrar esta categoría de producto relativamente nueva. Las secciones de belleza fueron las primeras en adoptarla de manera natural, pero ahora, tras haber encontrado su nicho en el mercado con los minoristas de colchones, zapatos e indumentaria y las salas de yoga, la mercadería con CBD está claramente en aumento. Esta nueva frontera está impulsando a los minoristas a lograr descubrir productos de primera clase, encontrar proveedores confiables, capacitar al personal y establecer estrategias de mercadería para ganar terreno con rapidez. Nuestro panel de expertos analizará este

tema, incluyendo si los productos de CBD son adecuados para su tienda, cómo comenzar y cuáles son las tendencias... no se pierda esta oportunidad para comprender esta nueva categoría disruptiva de productos.

Ponentes:

Stephanie Wissink, directora ejecutiva, Estudio de mercado, Jefferies

Peter Horvath, director ejecutivo, Green Growth Brands

Sharon Leite, directora ejecutiva, The Vitamin Shoppe

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

2:00 P.M. - 2:30 P.M.

Sesión destacada

### **Haciendo de la compra un acontecimiento: Cómo crear experiencias convincentes en Internet y en la tienda**

Los consumidores valoran cada vez más las experiencias por encima de las cosas y en consecuencia gastan su dinero. Del mismo modo, disfrutar de la compra consiste tanto en la emoción de descubrir, aprender y hablar acerca de un producto como en el acto de la compra misma. Como resultado, estamos viendo un regreso al entretenimiento y a la comunidad dentro del panorama minorista.

Esta sesión destacará a dos innovadores que están repensando la compra como contenido que no se puede perder y como experiencias únicas. Aaron Levant, director ejecutivo de NTWRK, hablará sobre cómo NTWRK creó una aplicación que combina un formato de programación convincente con un concepto de compra fácil en vivo para alcanzar las fieles bases de fanáticos de verticales que abarcan juegos, música, deportes y redes sociales. Ben Kaufman, director ejecutivo de CAMP, hablará sobre cómo esta tienda de juguetes de la ciudad de Nueva York (NYC) fusionó la compra y el juego en una experiencia inmersiva en la tienda pensada para evocar la diversión y la magia del campamento de verano para toda la familia.

Revisada en colaboración con: PSFK

Ponentes:

Ben Kaufman, fundador y director ejecutivo, CAMP

Aaron Levant, director ejecutivo, NTWRK

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

2:00 P.M. - 2:30 P.M.

Sesión destacada

### **La tienda del futuro: Cómo repensar el papel y la estrategia de la tienda minorista física**

El viaje de transformación digital está impactando los modelos de negocio minorista e impulsando un nuevo enfoque para las tiendas. Los lugares físicos jugarán un papel clave para adquirir nuevos clientes, recopilar datos, forjar relaciones y operar como centros de logística (cumplimiento), puntos de entrega y proveedores de servicios. Para el éxito de las tiendas, será fundamental combinar la baja fricción con una experiencia elevada. Los modelos de negocio emergentes requerirán nuevos indicadores clave de rendimiento (KPI), métricas y maneras de medir la contribución de la tienda a la marca.

Esta sesión analiza la necesidad de redefinir el valor estratégico y la contribución de la tienda en un modelo minorista digitalmente transformado.

Se explorará cómo Rituals Cosmetics ha crecido de 1 a más de 850 tiendas propiedad de la empresa en todo el mundo, con el objetivo de desacelerar a sus clientes y brindarles una experiencia personalizada. El éxito de la marca de calzado brasileña Melissa con sus conceptos experienciales de estilo de vida global que son diferentes tipos de cosas geniales. Por último, los participantes pueden aprender de la principal casa brasileña de primeras marcas Soma Group la cual está formando una exitosa cartera de marcas y cadenas minoristas de moda (Farm and Animale), desarrollándose a nivel internacional y confiando en tiendas experienciales que convierten a los vendedores en *influencers* digitales.

Ponentes:

Alberto Serrentino, fundador, Varese Retail

Fabio Barreto, director ejecutivo de FARM Rio Global, Grupo de Moda Soma

Raquel Scherer, directora ejecutiva, GRENDENE SA

Marjolein Westerbeek, presidenta, Rituals USA, Rituals Cosmetics

Lugar: Shyft Stage, Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

2:00 P.M. - 3:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo las organizaciones minoristas están incorporando la inteligencia artificial (AI) en su ADN cultural**

El consumidor empoderado está más conectado e informado que en cualquier otro momento en la historia del comercio minorista. Los minoristas ahora deben empezar a anticipar y predecir las necesidades y hábitos cambiantes de sus consumidores transformando sus decisiones comerciales mediante la incorporación de AI en su ADN cultural. Descubra cómo los mejores minoristas de su clase están usando el aprendizaje automatizado de AI para identificar señales y patrones de sus datos, para volverse realmente centrados en el cliente; adoptando un enfoque de Pronóstico de Demanda y al mismo tiempo aumentando la eficiencia operativa para garantizar una experiencia perfecta para el consumidor.

Patrocinado por: DataRobot

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

2:00 P.M. - 3:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **La agilidad omnicanal: Cómo maximizar el servicio al cliente y la rentabilidad:**

Sus clientes esperan tener experiencias de marca convenientes y continuas y plazos de cumplimiento reducidos. Sin embargo, la complejidad omnicanal hace que resulte desafiante cumplir con las expectativas del cliente con un enfoque en la rentabilidad. Aprenda del director de informática de Spencer's/Spirit Halloween sobre cómo ellos: optimizan la visibilidad de inventario empresarial y la organización del orden omnicanal; llevan las tiendas emergentes a otro nivel; aprovechan la

inteligencia de negocios (BI) para mejorar la toma de decisiones y adoptan un enfoque estratégicamente ágil, unificado y rentable del comercio centrado en el cliente. Usted saldrá de esta sesión con estrategias y tácticas prácticas para mejorar la rentabilidad de los pedidos.

Patrocinado por: Envista

Ponente:

Jim Barnes, director ejecutivo (CEO), enVista

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

2:00 P.M. - 3:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Sesión presentada por Amazon Web Services**

Patrocinado por: Amazon Web Services

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

2:00 P.M. - 3:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Sesión a confirmar**

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

2:00 P.M. - 3:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Sesión presentada por Salesforce**

Patrocinado por: Salesforce

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

2:30 P.M. - 3:00 P.M.

The FQ Lounge

**El auge de empresas de comercio directo al consumidor (DTC) dirigidas por mujeres**

La industria minorista está en constante evolución y las empresas emergentes propiedad de mujeres, las empresas directas al consumidor (DTC) y los emprendedores juegan un papel fundamental en esta transformación. Escuche a las inspiradoras líderes minoristas que se están adaptando a los cambios en el comportamiento del consumidor, incluyendo los nuevos modelos de negocio que están disrumpiendo las industrias establecidas y activando un cambio social positivo.

Ponentes:

Susan Lyne, socia general, BBG Ventures

Gabby Cohen, vicepresidenta senior, Márketing y marca, Rent the Runway

Kerry Cooper, presidenta y directora de operaciones, Rothys

Nicole Gibbons, fundadora y directora ejecutiva, Clare

Amanda E. Johnson, cofundadora y directora de operaciones, Mented Cosmetics

Lugar: The FQ Lounge, Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

2:45 P.M. - 3:15 P.M.

Sesión destacada

### **Los seres humanos han regresado: Por qué las empresas dan un valor extra al elemento humano en la era digital**

El servicio al cliente está incompleto. En lugar de forjar mejores conexiones interpersonales, las empresas están usando la tecnología para construir muros con los clientes. Pero las marcas que se abren paso continuamente hoy día han vuelto a darle un valor adicional al elemento humano. Ya sea que brinden orientación experta o resuelvan una necesidad en el momento, las empresas entendidas están reinvertiendo en su gente y creando nuevas formas de conectarse con sus clientes para brindar al cliente experiencias superiores que no pueden ser automatizadas.

En esta sesión, Olivier Blayac, gerente general de Color&Co, describirá cómo la nueva marca de venta directa al consumidor (DTC) de la incubadora de L'Oréal está ayudando a mejorar la experiencia de coloración del cabello en el hogar con una plataforma que ofrece consultas por video en vivo con una colorista profesional para crear una fórmula personalizada que es enviada directamente a su puerta; mediante el uso de herramientas digitales para llevar la experiencia personalizada del salón al consumidor en el hogar.

Callie Field, la vicepresidenta ejecutiva de Atención al cliente en T-Mobile, conversará sobre el Equipo de Expertos de T-Mobile; un enfoque totalmente nuevo del servicio al cliente que pone a las personas en primer lugar.

Revisada en colaboración con: PSFK

Ponentes:

Olivier Blayac, gerente general, Color&Co by L'Oreal

Callie Field, vicepresidenta ejecutiva, Atención al cliente, T-Mobile

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

2:45 P.M. - 3:15 P.M.

Sesión destacada

### **Cómo vivir en el mundo de Amazon: ¡Hay nuevas reglas!**

Seamos realistas: la batalla terminó; Amazon ganó, tres años de investigaciones no mienten. En los últimos tres años, Amazon tuvo un aumento de \$100 mil millones en ingresos, tuvo una calificación de satisfacción de investigación del consumidor que es constantemente 20% más alta que la de sus competidores y es considerado como una marca "favorita" por 50% de los consumidores encuestados. Entonces, ¿qué podemos aprender del vencedor? El vicepresidente ejecutivo y estratega experto de WD Partners, Lee Peterson, analizará las "nuevas reglas" que definen al comercio minorista del siglo XXI, mostrará cómo los minoristas deben estructurar sus organizaciones para la transformación del negocio y le ayudará a visualizar cómo esto redefinirá lo que ahora denominamos tienda.

Ponente:

Lee Peterson, vicepresidente ejecutivo, Marca, Estrategia y Diseño, WD Partners

Lugar: Shyft Stage, Nivel 4  
Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

2:45 P.M. - 3:15 P.M.

Sesión destacada

**La venta minorista como servicio: Cómo usar la infraestructura de instalación automática para probar y aprender en el canal minorista físico**

Ante el aumento de los costos asociados con la adquisición de clientes y la creciente competencia en Internet muchas marcas de venta directa al consumidor están recurriendo a las tiendas minoristas físicas como una manera de destacarse, crear conciencia y establecer conexiones emocionales con su público. Debido a que la barrera de ingreso sigue siendo alta, un nuevo tipo de proveedor de servicios minoristas está ofreciéndoles a estas marcas soluciones flexibles llave en mano para ingresar al comercio minorista físico, permitiéndoles probar y pulir conceptos y productos e involucrarse con sus clientes de formas nuevas.

Los expertos Matt Alexander y Kevin McKenzie conversarán sobre las ventajas de este nuevo modelo minorista y destacarán las oportunidades tanto para las marcas como para los proveedores de servicios inmobiliarios. Después de las presentaciones, habrá una sesión de preguntas y respuestas moderada por Scott Lachut, presidente de Investigación y Estrategia en PSFK, la plataforma de inteligencia de negocios para la innovación en el comercio minorista y la experiencia del cliente (CX).

Revisada en colaboración con: PSFK

Ponentes:

Matt Alexander, director ejecutivo, Neighborhood Goods

Scott Lachut, socio y presidente, Investigación y estrategia, PSFK

Kevin McKenzie, líder de transformación digital en el comercio minorista, el sector inmobiliario y omnicanal

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

3:00 P.M. - 3:30 P.M.

**Conversaciones informales de minoristas**

*Abierto a todos los minoristas que tengan Full Conference Pass (Pase para toda la Conferencia).*

Únase a este grupo pequeño, son conversaciones solo para minoristas que se centran en temas y desafíos específicos que los minoristas enfrentan en la actualidad. El entorno íntimo le permitirá compartir y escuchar soluciones, perspectivas únicas y enseñanzas valiosas para implementar de inmediato. Los temas de conversación son elegidos y dirigidos por los minoristas. El cupo es limitado y se otorgarán los lugares por orden de llegada.

Lugar: 1B 03, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Minoristas únicamente

Domingo, 12 de enero de 2020

3:15 P.M. - 3:45 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Cómo la visualización 3D puede transformar la experiencia del cliente y aumentar la transformación de las ventas**

Se ha comprobado que el uso de visualización 3D incluyendo vistas de 360º, Realidad Aumentada y Escenas de estilo de vida crean nuevas experiencias de gran participación del cliente. Al permitir que los compradores en Internet interactúen con los productos como lo harían en una tienda física (además con la funcionalidad adicional View In Room), se ha comprobado que la Visualización 3D aumenta la transformación de las ventas, reduce la devolución de productos y fortalece la lealtad de marca. Acompañe a la directora ejecutiva y cofundadora de CGTrader, Dalia Lasaite, mientras explora las estrategias y soluciones que están trayendo las experiencias de compra en la tienda al comercio electrónico.

Patrocinado por: CGTrader

Ponente:

Dalia Lasaite, directora ejecutiva y cofundadora, CGTrader

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

3:15 P.M. - 3:45 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo la analítica de video basada en AI puede mejorar la experiencia del cliente**

En esta sesión, presentaremos cómo las tiendas físicas pueden usar el análisis de secuencias de video para optimizar la experiencia de sus clientes. ¿Le interesa saber: Por qué los clientes visitan sus tiendas? Qué están mirando? Si están volviendo? Cuánto tiempo pasan en la tienda?Cuál es su tasa de conversión? Hablaremos de esto a través de un caso de uso de la vida real que utiliza AI en un ejemplo de centro comercial minorista de varias tiendas.

Patrocinado por: Ultinous

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

3:15 P.M. - 3:45 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo forjar y fomentar relaciones más firmes con el consumidor a través de ventas minoristas responsables y conscientes**

Los consumidores de hoy en día favorecen cada vez más a las empresas sostenibles que minimizan su impacto en las personas y el planeta. El aumento de conciencia social hace que cada generación de consumidores espere que las empresas adopten una posición sobre problemas relevantes actuales como sostenibilidad, transparencia y prácticas justas de empleo. Únase a nosotros y al minorista invitado BESTSELLER mientras conversamos sobre cómo convertirse en un negocio perdurable con iniciativas positivas que afectarán la reputación y el valor de su marca, la lealtad del cliente y las mejores prácticas del futuro. Descubra cómo BESTSELLER está impulsando el éxito con su "Fashion Forward Strategy" (Estrategia de moda de vanguardia).

Patrocinado por: ACCEO

Ponentes:

Ian Holland, vicepresidente, Desarrollo, ACCEO Solutions Inc.

Mike Wexler, director, Ventas globales, ACCEO Solutions Inc.

Stephanie Bleau, directora de marketing y comercio electrónico, Bestseller Retail Canada

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

3:15 P.M. - 3:45 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo Tractor Supply cultiva verdaderas ganancias omnicanal**

Con más de 1,800 tiendas en todo los EE. UU., Tractor Supply ha descubierto la fórmula ganadora para fusionar las experiencias de sus clientes en la tienda física y en Internet. Venga a escuchar a Letitia Webster, vicepresidenta, Omnicanal de Tractor Supply y a Sören Stamer, cofundador y director ejecutivo de CoreMedia, en una conversación sobre cómo una visión clara del cliente y un enfoque interactivo pueden producir un cambio transformador.

Patrocinado por: CoreMedia

Ponentes:

Soeren Stamer, director ejecutivo y cofundador, CoreMedia AG

Letitia Webster, vicepresidenta, Omnicanal, Tractor Supply

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

3:15 P.M. - 3:45 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Adapte la participación en la tienda usando el verdadero perfil 360 (completo) del cliente**

La clave del éxito en el competitivo espacio minorista actual es conocer al cliente donde se encuentra y brindarle experiencias personalizadas. Sobran los buenos ejemplos para hacerlo digitalmente, pero cuando se trata de un compromiso personalizado en la tienda física, los minoristas necesitan una manera de reunir datos de compras en la tienda física con perfiles digitales y hacer que esa información esté disponible en tiempo real.

Patrocinado por: Arm Treasure Data

Ponente:

Kazuki Ohta, vicepresidente, Tecnología, Servicios de datos, Arm, Inc.

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

3:30 P.M. - 4:30 P.M.

Sesión principal

### **Cómo ganar la economía de la experiencia: Cómo subir el estándar en un mundo de altas expectativas**

Con consumidores que esperan tener experiencias de compra cada vez más perfectas, ¿quién se reúne con los consumidores donde están, en la tienda, en Internet o en el hogar? En una serie de entrevistas consecutivas, escuche a tres directores ejecutivos que están estableciendo la visión y elevando el estándar al satisfacer las demandas del "me-commerce" en un mundo de demanda constante.

Asientos adicionales disponibles en Medallia Stage; Hall E, Nivel 1

Ponentes:

Hitha Herzog, directora de investigaciones, H Squared Research LLC

Ron Johnson, cofundador y director ejecutivo, Enjoy Inc.  
Philip Krim, cofundador y director ejecutivo, Casper  
Neela Montgomery, directora ejecutiva, Crate and Barrel  
Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1  
Abierto a: Full Conference Pass

Domingo, 12 de enero de 2020  
4:00 P.M. - 4:30 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo pasar del despliegue publicitario al hiperrendimiento con el pronóstico de demanda de AI**

¡Sí, puede acelerar el crecimiento de los ingresos rentables usando el pronóstico de demanda habilitado por AI! Y le mostraremos cómo... sin despliegues publicitarios, solo con hechos. En esta conversación con alto nivel de energía, usted escuchará historias \*reales\* sobre la mejora de dos dígitos impulsada por la inteligencia artificial (AI) en la precisión del pronóstico, junto con puntos clave factibles y una hoja de ruta para lograr el mismo éxito. ¿Quiere tener más dinero en efectivo para rediseñar tiendas o abrir nuevas puertas? ¿Está luchando por reducir pérdidas debido a los patrones de demanda siempre cambiantes? Salga de esta sesión sabiendo (¡no esperando!) cómo la AI puede impulsar un nuevo crecimiento en su negocio.

Patrocinado por: Symphony RetailAI

Ponentes:

Ray R Wang, analista principal y fundador, Constellation Research Inc.  
Jason Burnett, vicepresidente, Administración de inventario, SpartanNash

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020  
4:00 P.M. - 4:30 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Híperpersonalización: la sostenibilidad minorista a través de la clientela digital**

En el mercado abarrotado y altamente competitivo de hoy en día, la personalización constituye un componente fundamental para optimizar la experiencia de compra del cliente. Para personalizar la experiencia en la tienda es necesario comprender las preferencias de los clientes.

Los principales minoristas Premium y Luxury están tomando medidas utilizando la última tecnología para realzar la experiencia de compra de sus clientes y aumentar la eficacia operativa.

Durante este debate, nuestros ponentes compartirán su experiencia y conocimientos sobre cómo la tecnología minorista digital complementa y hace crecer las ventas en la tienda. La tecnología crea esta sinergia al enfocarse en mejorar la experiencia del cliente independientemente del canal.

Patrocinado por: Tulip

Ponentes:

Ali Asaria, fundador y director ejecutivo, Tulip Retail  
Gavin Frank, director senior, Estrategia de soluciones de venta minorista y bienes de consumo, Salesforce

George Clark, director de tecnología y experiencia del cliente, Mulberry

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

4:00 P.M. - 4:30 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Innovación en la tienda, ¿realmente quiero un robot?**

El minorista cuenta con abundantes opciones de innovación en la tienda. La inteligencia artificial, la robótica en la tienda, la analítica de inventario y la visión por computadora, todos tienen potencial. La decisión difícil es decidir qué es lo que tiene sentido para su formato. Más allá de la selección, ¿qué hace falta para lograrlo? Los primeros de la lista es el soporte de tecnología de la información (IT), la adopción de operaciones, la aceptación del cliente, las capacidades del proveedor y las mejoras continuas. Para tener éxito, deben considerarse todos estos aspectos y más. Dos minoristas conversan sobre sus travesías actuales.

Patrocinado por: Badger Technologies

Ponentes:

Tim Rowland, director ejecutivo, Badger Technologies

Chris Walton, director ejecutivo, Omni Talk & Third Haus

Rob McCartney, director de desarrollo de formatos, Woolworths Food Group

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

4:00 P.M. - 4:30 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Aprenda cómo la AI está transformando las operaciones de la red para los minoristas**

El compromiso del cliente y la conectividad de la red son cada vez más fundamentales para el éxito de los minoristas actuales. Y con la increíble cantidad de móviles y dispositivos informáticos (IoT), administrar una red distribuida de tiendas y relacionarse con los clientes se está volviendo más desafiante. Únase a esta sesión para escuchar cómo organizaciones tales como el minorista líder, PetSmart, están invirtiendo en tecnología de AI para transformar las operaciones de IT en vez de estar atascados en un ciclo de actualización de tecnología, aumentando finalmente la rentabilidad y la experiencia en la tienda.

Patrocinado por: Mist, a Juniper Company

Ponentes:

Bob Friday, director de operaciones y cofundador, Mist, a Juniper Company

Dave Caldwell, vicepresidente, Prestación de Servicios de Informática (IT), PetSmart

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

4:00 P.M. - 4:30 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **El futuro del comercio digital es ahora**

La innovación es fundamental para abrirse paso en el ámbito minorista actual. Las nuevas tecnologías como la visión artificial, la inteligencia artificial, los drones y los robots están cambiando la manera en que pensamos, actuamos y funcionamos dentro de la cadena de valor. Venga a descubrir cómo estos minoristas innovadores están aprovechando estas tecnologías para mejorar la experiencia del cliente en general, la productividad de los miembros del equipo y reducir los gastos operativos.

Patrocinado por: Dell Technologies

Ponente:

Kyle Dufresne, presidente y gerente general, Soluciones para el cliente global y Soluciones informáticas e Informática global y redes, Dell Technologies

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Domingo, 12 de enero de 2020

4:00 P.M. - 5:00 P.M.

### **Expo Happy Hour (Hora feliz)**

Tiempo para tomar un trago. Relájese de un día ajetreado y pasee por los pasillos para enterarse de la última tecnología minorista con visión de futuro.

Patrocinado por: AnyVision

Lugar: Expo, Niveles 1, 3 y 4

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

8:00 A.M. - 8:30 A.M.

### **Donas y café (Donut Dunk)**

Comience el día con donas y café gratis.

Lugar: Recepción para Eventos Especiales, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

8:30 A.M. - 9:15 A.M.

Sesión principal

### **Cómo educar a la humanidad sobre el comercio minorista moderno: Una conversación con el presidente y director ejecutivo de Starbucks, Kevin Johnson**

Sin bien la modernización de la industria minorista gira en torno a expertos en tecnología, a menudo se pasa por alto el poder de la emoción y la conexión humana como un factor esencial para el éxito a largo plazo. Kevin Johnson se convirtió en presidente y director ejecutivo de Starbucks en 2017, y desde el primer día ha encarnado la misión de Starbucks de crear una experiencia del consumidor basada en nuestra humanidad compartida. Al abrir el programa del lunes de NRF 2020, Johnson conversará sobre el papel de las experiencias compartidas y la conexión en el entorno minorista actual, así como también conversará sobre el reconocimiento de que la búsqueda de ganancias no se opone a la búsqueda de hacer el bien.

Asientos adicionales disponibles en Medallia Stage; Hall E, Nivel 1

Financiado por: American Express

Ponente:

Kevin Johnson, presidente y director ejecutivo, Starbucks

Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

9:00 A.M. - 5:00 P.M.

### **Abierto a la Exposición (Expo Open)**

Si usted tiene un desafío, encontrará una solución en la Expo. Explore el piso y descubra las últimas tecnologías y soluciones minoristas de más de 800 proveedores de soluciones minoristas.

Lugar: Expo, niveles 1 y 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

9:00 A.M. - 5:00 P.M.

### **Sala de socios (Membership Lounge)**

Defender nuestra industria, celebrar nuestra industria, educar e inspirar a nuestra industria; es lo que hacemos todos los días. Pase por la Sala de Socios (Membership Lounge) para aprender más sobre el valor de la membresía de la NRF, nuestros recursos y cómo participar en las actividades de la NRF.

Lugar: Vestíbulo Norte (North Concourse), Nivel 2

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

9:00 A.M. - 5:00 P.M.

### **Laboratorio de innovación de la NRF**

El Laboratorio de Innovación de la NRF 2020 es una exposición inmersiva, la cual incluye más de 50 visionarios de todo el mundo, que exhiben los últimos desarrollos en la transformación tecnológica del comercio minorista.

Patrocinado por: Badger, CGI, Chatter, IBM, Valtech

Lugar: Laboratorio de innovación, Nivel 4:

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

9:00 A.M. - 5:00 P.M.

### **Salón de la NRF**

Venga a la parte trasera de River Pavillion para recargar energías y descansar los pies. ¡El lugar perfecto para comer algo ligero y relacionarse con los participantes!

Lugar: Salón de la NRF, Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

9:00 A.M. - 5:00 P.M.

### **Zona de empresas emergentes**

De la Inteligencia Artificial (AI, en inglés) y la Realidad Aumentada (AR, en inglés) al aprendizaje automatizado, la robótica y más, la Zona de empresas emergentes le permite interactuar con tecnología nueva y emergente de las mejores empresas emergentes de la industria.

Patrocinado por: Israel Export Institute

Lugar: Zona de empresas emergentes (Startup Zone), Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

9:15 A.M. - 9:45 A.M.

Sesión principal

### **Voces de ambición, propósito e inclusión de visionarios**

La transformación de negocios, desde la industria minorista y más, requiere de acción, más que de palabras; para desbloquear e impulsar el rendimiento y las posibilidades. Y cuando se trata de tomar la iniciativa, algunas de las jugadas más importantes provienen de mujeres ejecutivas. Las voces de visionarios de los jugadores más grandes del sector minorista son acompañadas por directores ejecutivos líderes de Action para compartir estrategias nuevas y exitosas, tácticas probadas en la batalla y conclusiones que son tangibles y viables.

Asientos adicionales disponibles en Medallia Stage; Hall E, Nivel 1

Patrocinado por: CEO in Action, PwC

Ponente:

Shannon Schuyler, directora de propósito (Chief Purpose Officer), PwC

Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

9:15 A.M. - 10:00 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo determinar las necesidades y los requisitos de un sistema de comunicaciones del empleado minorista**

Sabemos que es fundamental proporcionar comunicación, reconocimiento y crecimiento a los miembros de nuestro equipo minorista. Antes de emitir una solicitud de propuesta (RPF) e iniciar dicho proceso, es preciso que reúna una lista de necesidades y requisitos. Acompañenos este año y escuche a minoristas que han pasado por este proceso y aprenda de lo que ellos hicieron.

Patrocinado por: Hughes

Ponentes:

Brittany Hilton, Márketing minorista, Hughes

Lynn Loignon, Consultora en comunicaciones de minoristas, Loignon Associates

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

9:15 A.M. - 10:00 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **La Generación Z y los Millennials ya están aquí: Cómo y dónde involucrarlos**

La Generación Z y los Millennials componen hasta el 40% de la mano de obra de los EE. UU. Sus comportamientos y preferencias digitales innatos probablemente ya estén dando forma a sus organizaciones. En esta sesión, usted aprenderá cómo involucrar de manera significativa a estas generaciones emergentes para atraerlos, retenerlos y motivarlos con eficacia. Proporcionaremos conocimientos sobre la Generación Z y los Millennials, las mejores prácticas para la participación y guías para aprovechar la tecnología móvil para llegar a ellos donde es más probable que se involucren.

Patrocinado por: Shyft

Ponente:

Brett Patrontasch, director ejecutivo, Shyft

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

9:15 A.M. - 10:00 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo aprovechar el poder de los datos con una plataforma digital**

A medida que la tecnología continúa desdibujando la línea entre el comercio minorista físico y virtual, el éxito para el equipo de informática (IT) ya no se trata solamente de maximizar el tiempo de actividad de la red. El alcance de las tareas de los equipos de IT se está ampliando en tanto los minoristas buscan aprovechar la analítica de datos para influenciar de manera directa los resultados de negocios. Acompáñenos a entender cómo la infraestructura actual de IT puede afectar positivamente el negocio y cómo los datos recopilados en la tienda pueden conducir a un mayor compromiso con los clientes, una mayor lealtad y mejoramiento de la experiencia de compra minorista.

Patrocinado por: Cisco

Ponentes:

Bill Farnsworth, director de desarrollo de negocio, Cisco Systems Inc.

Imran Idrees, gerente de mercadotecnia (Product Marketing Manager), Cisco

Mike Santimaw, vicepresidente senior, director de informática, Rent-A-Center

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

9:15 A.M. - 10:00 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo navegar el software del centro de logística y distribución y entender el WMS (Sistema de administración de depósito), WCS (Sistema de control de depósito) y WES (Sistema de ejecución de depósito)**

Las estrategias de logística (cumplimiento) se han convertido en una prioridad dado que los minoristas procuran optimizar las operaciones para el crecimiento. Las decisiones estratégicas sobre qué software implementar pueden tener un impacto en los resultados netos y la capacidad para crecer, especialmente cuando los sistemas heredados están en juego y se necesita un nuevo equipo para el crecimiento. Aprenda cómo el software de logística (cumplimiento) puede tener efecto en las operaciones y darle una ventaja competitiva en el mercado. Váyase con conocimientos sobre diferentes capacidades de tecnología de logística (cumplimiento) y una visión estratégica para su implementación.

Patrocinado por: SSI Schaefer

Ponente:

Mark Dickinson, jefe de soluciones informáticas, North America, SSI Schaefer

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

9:15 A.M. - 10:00 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo convertir a sus trabajadores de primera línea en una ventaja competitiva**

No deje atrás a su mano de obra más grande e influyente. Empoderar a sus vendedores de primera línea con soluciones nativas de la nube libera su potencial y proporciona una mejor experiencia del cliente y del empleado, crea rendimiento de procesos y capta conocimientos poderosos para hacer avanzar su negocio. Escuche de Google Cloud y de los clientes acerca de la importancia de dar prioridad a este grupo de trabajadores y a los resultados ya vistos.

Patrocinado por: Google

Ponente:

John Solomon, vicepresidente, Chrome OS, Google

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

9:30 A.M. - 5:00 P.M.

### **The FQ Lounge**

*Abierto a minoristas, miembros de la NRF y periodistas (medios) acreditados.*

The FQ Lounge vuelve a la Federación Nacional de Minoristas (NRF) 2020: ¡Retail's Big Show (Gran Espectáculo de Minoristas)!

En colaboración con The Female Quotient (El cociente femenino), The FQ Lounge es un destino que reúne a mujeres para conectarse, colaborar, aprender y activar el cambio juntas. El poder está en el grupo. Las participantes de la sala escucharán una sesión de preguntas y respuestas exclusivas, tendrán acceso a áreas de networking y a experiencias especiales, tales como fotos de perfil profesionales gratuitas.

En colaboración con: The Female Quotient

Patrocinado por: Accenture, Avanade, JDA, Microsoft,

Lugar: Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

9:45 A.M. - 10:15 A.M.

Sesión principal

### **Perspectivas para el 2020: El comercio minorista en el escenario económico global**

Tenga en cuenta que: Los miembros de los medios de comunicación pueden tomar notas pero no pueden grabar esta sesión en formato de audio ni de video.

Las políticas del gobierno, tales como la reforma impositiva, los acuerdos comerciales recíprocos y la regulación monetaria, continúan siendo instrumentos clave en la administración de la salud económica mundial. El exsenador y Presidente de la Cámara de Representantes de los EE. UU., Paul Ryan se une a la NRF 2020 con la cofundadora y editora general Kara Swisher como panelistas expertos para aportar sus percepciones sobre los impactos en el negocio de las últimas políticas y decisiones políticas en Washington. Ya sea que se trate de aranceles, acuerdos comerciales internacionales, reformas impositivas o regulaciones inminentes de las Big Tech (grandes empresas tecnológicas), el expresidente del comité de medios, Ryan, y la autoridad en tecnología e innovación, Swisher, explorarán y preverán lo que se viene para los consumidores y la industria minorista en el escenario global.

Asientos adicionales disponibles en Medallia Stage; Hall E, Nivel 1

Ponentes:

Matthew Shay, presidente y director ejecutivo (CEO), Federación Nacional de Minoristas

Paul Ryan, expresidente de la Cámara de Representantes de los EE. UU. (2015-2019)  
Kara Swisher, cofundadora y editora general, Recode  
Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1  
Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

10:15 A.M. - 10:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

**La inteligencia artificial (AI) y el Aprendizaje Automatizado (ML) en el trabajo: Cómo hacer que la venta minorista sea fluida**

¿Cómo aprovecha mejor la inteligencia artificial y el aprendizaje automatizado para realzar la experiencia del consumidor y mejorar la eficiencia operativa? Los minoristas principales están aprovechando la AI/ML para administrar mejor sus cadenas de suministro, pronosticar un inventario óptimo, reducir el despilfarro (déficit), potenciar más decisiones rentables y brindar una experiencia de consumo fluida. Únase a esta presentación del panel para escuchar a líderes de IKEA Food, Loblaw y Save A Lot, mientras conversan sobre lo que los encaminó a una posición de ventaja. Salga de esta sesión con un mapa de ruta para lograr resultados reales mediante el uso de AI/ML.

Patrocinado por: JDA Software

Ponentes:

Wayne Usie, vicepresidente ejecutivo, Desarrollo de mercado, JDA Software

Brad Coons, director de tecnología, Save A Lot

Lars Gunnarsson, subdirector y líder de Transformación digital, IKEA Food

Hardeep Kharau, vicepresidente senior, Cadena de suministro, Loblaw Companies Limited

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

10:15 A.M. - 10:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

**La transformación digital centrada en el ser humano: Cómo Adidas está creando una colaboración humano-digital**

En un mundo inestable con una disrupción digital de creciente rapidez, los consumidores están continuamente redefiniendo cómo es una experiencia magnífica y la ventaja del que hace la primera jugada es más corta que nunca.

Una respuesta a este desafío es aprovechar el potencial humano para encontrar nuevo significado y crear valor para los clientes, adidas lo está logrando mediante la creación de una colaboración humano-digital con el objetivo de crear soluciones digitales para el consumidor significativas y eficaces.

Patrocinado por: Stibo Systems

Ponente:

Peter Brook, director, Soluciones omnicanal, Adidas

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

10:15 A.M. - 10:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Precios, estrategias y agilidad: Cómo prosperar en un ambiente minorista multicanal**

En la actualidad los compradores exigen comodidad y accesibilidad en sus propios términos, con la flexibilidad de comprar y recibir la mercadería en los canales de su elección. Ya sea que un minorista comience como un jugador en un negocio físico y empiece a adoptar la venta por Internet o a expandirse desde las raíces del comercio en línea para desarrollar una presencia física, los minoristas deben crear estructuras para tener éxito en un entorno multicanal. Escuche a los minoristas que están fijando precios de una manera más inteligente, no más difícil, procedentes de una variedad de sectores con una gama de modelos de negocios, en una conversación animada, interactiva sobre sus desafíos, estrategias y éxitos al abordar las oportunidades en todos los canales.

Patrocinado por: Revionics

Ponentes:

Scott Zucker, vicepresidente senior, Servicios al consumidor, Revionics

Barrie Carmel, directora de optimización del valor, Bed Bath & Beyond

Moussa Coulibaly, vicepresidente, Determinación de precios, Analítica e informes de comercialización, DICK'S Sporting Goods

Leonardo Cyreno, director de fijación de precios, Leroy Merlin Brazil

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

10:15 A.M. - 10:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo proteger la magia y transformar el resto**

La industria minorista está en constante cambio y los minoristas necesitan estar al día para mantenerse competitivos. La transformación digital en el negocio y la reducción de costos están entre las prioridades clave de la mayoría de las empresas, incluyendo al minorista internacional, Marks & Spencer. Únase a Davide Breda, director de finanzas - Estrategia de información corporativa, mientras habla sobre cómo M&S está posibilitando una mejor toma de decisiones cerrando el círculo entre la analítica, la simulación y la planificación mediante el uso de la plataforma Board. Davide se enfocará en cómo M&S está aumentando el rendimiento usando el enfoque de Planificación Integrada de Negocio de Board.

Patrocinado por: Board

Ponente:

Davide Breda, director de finanzas, Estrategia de información corporativa, Marks & Spencer

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

10:15 A.M. - 10:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo reinventar la experiencia de compra con medios inmersivos 3D y productos de realidad aumentada (AR)**

Las principales marcas minoristas están reinventando su estrategia de imágenes digitales para acelerar el lanzamiento de productos y aumentar las tasas de conversión cambiando a un nuevo paradigma donde se crean catálogos enteros usando el texturizado de imágenes generado por

computadora y herramientas de representación, ahorrando millones en la fotografía tradicional del producto. En esta sesión aprenda cómo Wayfair construyó un estudio digital interno responsable de crear imágenes fotorrealistas de calidad de modelos CAD 3D y cómo este método ha transformado la experiencia de descubrimiento del diseño de interiores de sus clientes.

Patrocinado por: Adobe

Ponentes:

Alexis Khouri, director principal, jefe de ventas y estrategia comercial, Adobe

Ross McKegney, director, Adobe Dimension, Adobe

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

10:30 A.M. - 11:00 A.M.

Sesión destacada

### **Curioso. Peculiar. Insuperable. Conversaciones con Recode**

Los nuevo de este año, la NRF se ha asociado con Recode para traer su estilo editorial contundente de entrevistas a los escenarios de Visión de la NRF 2020. En esta entrevista en vivo, el corresponsal principal de Recode, Jason Del Rey, aprovechará sus antecedentes en la cobertura de ejecutivos y empresarios para explorar los desafíos en la combinación de la tecnología y el comercio en su entrevista con un director ejecutivo minorista a confirmar a la brevedad. Del Rey ha conducido una amplia variedad de distinguidas entrevistas con ejecutivos influyentes que van desde el director ejecutivo de Delta Airlines, Ed Bastian a la directora ejecutiva de Glossier, Emily Weiss.

Revisada en colaboración con: Recode

Ponentes:

Jason Del Rey, corresponsal principal, Comercio, Recode

Mike Smith, presidente y director de operaciones, Stitch Fix

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

10:30 A.M. - 11:00 A.M.

Sesión destacada

### **Cómo resolver el futuro del comercio minorista con la Nube (Cloud)**

La industria minorista está en la cúspide de un gran cambio en el cual las expectativas del cliente están evolucionando e impactando todas las áreas de la cadena de valor del comercio minorista. Las empresas de pensamiento más progresista reconocen que deben embarcarse en una estrategia de transformación digital para mantenerse competitivas y ofrecer innovación. Google trabaja con los minoristas para resolver los puntos problemáticos y dar forma a una visión de futuro que se centre en un conjunto de negocios que aporten lo mejor de Google. Mediante el uso de tecnologías en la nube tales como desarrollo de aplicaciones, administración de datos, analítica avanzada y capacidades de AI/ML, Google está ayudando a los minoristas a desbloquear oportunidades inminentes. Únase al director ejecutivo de Google Cloud (Nube de Google), Thomas Kurian y al director de tecnología de Kohl's, Paul Gaffney, mientras conversan sobre cómo Kohl's está integrando en su empresa la inteligencia y capacidades en la nube para prestar un mejor servicio a empleados y clientes.

Patrocinado por: Google

Ponentes:

Paul Gaffney, vicepresidente ejecutivo senior y director de tecnología, Kohl's  
Thomas Kurian, director ejecutivo, Google Cloud  
Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1  
Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020  
10:30 A.M. - 11:00 A.M.  
The FQ Lounge

### **Las mujeres visionarias sacuden el comercio minorista**

En medio de las crecientes demandas actuales del consumidor y de la evolución tecnológica continua, nunca ha sido tan importante entender y visualizar un mundo que apoye a todas las personas, incluidas las mujeres. Las mujeres líderes en tecnología, comercio minorista y negocios conversan sobre cómo la perspectiva que las mujeres aportan a la industria es fundamental para la relevancia de la marca.

Ponentes:

Lockie Andrews, directora digital, UNTUCKit

Laura Joukovski, presidenta de marcas internacionales de moda (Global Fashion Brands), TechStyle Fashion Group

Johanna Murphy, vicepresidenta senior, Comercio digital global y marketing de consumo, Michael Kors

Jinal Shah, vicepresidenta, Comercio electrónico y Marketing digital, S'well

Lugar: The FQ Lounge, Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020  
10:30 A.M. - 11:00 A.M.  
Sesión destacada

### **Tendencias aptas para el futuro: El secreto sorprendente de las marcas minoristas continuamente excelentes**

Escuche a la analista de comercio minorista y directora ejecutiva de GDR Creative Intelligence, Kate Ancketill, abordar la revolución minorista que ha observado en los últimos 20 años, viendo el auge y la caída de minoristas icónicos. Kate explica por qué algunas marcas nos sorprenden constantemente con innovación y explora lo que todas tienen en común. Luego, dando un vistazo a las nuevas y fascinantes marcas que están levantando la antorcha para el 2020, Kate compartirá las tendencias clave de consumo que esas tiendas están adoptando y proporcionará ideas viables y percepciones para el nuevo año.

Ponente:

Kate Ancketill, directora ejecutiva y fundadora, GDR Creative Intelligence

Lugar: Shyft Stage, Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020  
11:00 A.M. - 11:30 A.M.  
Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo crear experiencias significativas**

Los compradores de hoy en día esperan tener experiencias gratificantes, atractivas y seguras. Los nativos digitales están creando nuevos modelos de negocio aprovechando las tecnologías disruptivas. Las marcas están estableciendo ofertas directas al consumidor. Los líderes minoristas han demostrado que la resiliencia y la reinención son las claves del éxito. Nuestros panelistas conversarán y compartirán historias sobre cómo las Experiencias Significativas que son inspiradas por el diseño e impulsadas por la tecnología, están cambiando su participación con los compradores y los vendedores

Patrocinado por: Wipro

Ponente:

Deviprasad Rambhatla, vicepresidente senior y jefe minorista global, Distribución y Transporte, Wipro Ltd

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

11:00 A.M. - 11:30 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo la sólida comercialización de contenidos y el comercio sin cabeza (headless) ayudaron a Burrow a disrumpir un sector**

El director ejecutivo de Burrow, Stephen Kuhl, está cambiando la manera en que la gente compra sofás y divanes en Internet así como también está redefiniendo los perfiles del cliente a través de un método de comercio sin cabeza. Mediante el uso de tácticas de comercialización de contenido creativo que incluye fotografía, video y eventos de venta minorista, está creando una marca que se destaca en un mar de vendedores minoristas de muebles. Averigüe cómo Burrow está innovando su estrategia de canal para dar con la combinación de marketing adecuada entre la introducción de nuevos canales de marketing y adaptación (graduación) de los canales existentes a fin de alcanzar a los distintos públicos.

Patrocinado por: FitForCommerce

Ponentes:

Bernardine Wu, fundadora y directora ejecutiva, FitForCommerce

Kabeer Chopra, cofundador y director de productos, Burrow

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

11:00 A.M. - 11:30 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo construimos una primera línea de alto rendimiento**

Los empleados de atención al cliente son la cara de su organización. Su capacidad de desempeño puede llevar su negocio al éxito o al fracaso. Sin embargo, están muy dispersos, tienen una alta rotación y trabajan en puestos para principiantes. Este panel de ejecutivos compartirá cómo han desafiado la tendencia de impulsar los resultados de negocio enfocándose en los equipos de atención al cliente y han cambiado la mentalidad de sus organizaciones en lo que respecta a la importancia de brindar apoyo a los empleados de atención al cliente (de primera línea). Asimismo compartirán cómo aprovechan tácticamente a Axonify para desarrollar el conocimiento sobre la atención al cliente y fomentar la agilidad comercial continua.

Patrocinado por: Axonify  
Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3  
Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020  
11:00 A.M. - 11:30 A.M.

### **Conversaciones informales de minoristas**

*Abierto a todos los minoristas que tengan Full Conference Pass (Pase para toda la Conferencia).*

Únase a este grupo pequeño, son conversaciones solo para minoristas que se centran en temas y desafíos específicos que los minoristas enfrentan en la actualidad. El entorno íntimo le permitirá compartir y escuchar soluciones, perspectivas únicas y enseñanzas valiosas para implementar de inmediato. Los temas de conversación son elegidos y dirigidos por los minoristas. El cupo es limitado y se otorgarán los lugares por orden de llegada.

Lugar: 1B 03, Nivel 1  
Abierto a: Full Conference Pass, Minoristas únicamente

Lunes, 13 de enero de 2020  
11:00 A.M. - 11:30 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Sesión a confirmar**

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1  
Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020  
11:00 A.M. - 11:30 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Tecnología: Cómo los minoristas pueden mantenerse vivos y crear experiencias excepcionales para el cliente**

Las tiendas físicas están cerrando más rápido haciendo que los clientes viajen más lejos para comprar en sus minoristas preferidos y esto a su vez está requiriendo que las marcas garanticen que los viajes de los clientes valgan la pena. Con menos tiendas, los minoristas deben maximizar el tráfico hacia cada una de ellas, o de lo contrario ponen en riesgo sus negocios. Las malas experiencias pueden volverse rápidamente perjudiciales, sin embargo, la tecnología puede ayudar a crear experiencias excepcionales para el cliente. Dado que las tiendas representan un valor enorme, popularidad de marca y conveniencia, aprenda cómo los minoristas están utilizando la tecnología para brindar experiencias extraordinarias al consumidor.

Patrocinado por: JRNI, anteriormente BookingBug  
Ponente:  
Glenn Shoosmith, fundador y arquitecto principal, JRNI  
Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1  
Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020  
11:15 A.M. - 11:45 A.M.

Sesión destacada

### **Una hamburguesa con beneficios: del más allá**

Los estadounidenses están haciendo un espacio en la mesa para las carnes de origen vegetal y Beyond Meat está apropiándose del estómago de los consumidores. La empresa sorprendió a Wall Street con una oferta pública de acciones (IPO) deslumbrante y ha anunciado asociaciones con Dunkin y Subway. Pero los supermercados, ¿están haciendo su parte para atraer a los compradores? Escuche a un alto ejecutivo de Beyond Meat y descubra cómo un comerciante de supermercados con ideas de avanzada está elevando el estándar en lo que respecta a la comercialización de este segmento de rápido crecimiento para obtener el máximo éxito.

Ponentes:

Phil Lempert, editor, SupermarketGuru.com

Seth Goldman, presidente ejecutivo, Beyond Meat

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

11:15 A.M. - 11:45 A.M.

Sesión destacada

### **Modelos de negocio circulares: Cómo una cadena de suministro de circuito cerrado puede crear oportunidades**

Las demandas crecientes de los consumidores de sostenibilidad están haciendo que las marcas se replanteen su cadena de suministro de un extremo a otro y consideren el impacto ambiental de sus productos y envases durante todo su ciclo vital. Las marcas con visión de futuro están dando un paso adelante para tomar la responsabilidad a través de iniciativas postconsumo que eliminan la fricción de rellenar, reciclar o revender sus artículos. Los nuevos modelos de negocio no solo de ajustan a los deseos de consumidores con mentalidad ecológica sino que también presentan oportunidades nuevas y atractivas para las marcas.

Tom Szaky, director ejecutivo de TerraCycle, conversará sobre su iniciativa Circular (Loop), una plataforma circular de compra que permite que el consumidor compre artículos para el hogar en envases durables, reutilizables y ha permitido que un montón de marcas líderes de bienes de consumo envasados (CPG) eliminen los envases de un solo uso al mismo tiempo que crean un nuevo modelo de compra.

Phil Graves, jefe de desarrollo corporativo de Patagonia y Andy Ruben, director ejecutivo de logística y tecnología de la empresa emergente Yerdle, compartirán de qué manera su asociación es un ejemplo de cómo las marcas pueden lanzar soluciones de comercio inverso tal como Worn Wear (Use lo usado) de Patagonia para adoptar modelos de negocio más circulares y ayudar a las marcas a tener su propio mercado de reventa y relaciones con los clientes.

Revisada en colaboración con: PSFK

Ponentes:

Phil Graves, jefe de desarrollo corporativo, Patagonia

Andy Ruben, director ejecutivo y fundador, Yerdle

Tom Szaky, director ejecutivo, TerraCycle

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

11:15 A.M. - 11:45 P.M.

Sesión destacada

### **Un recorrido virtual por el diseño de 2020: Las tiendas mejor diseñadas del año en Nueva York**

Cada año, la Ciudad de Nueva York alberga la apertura de más entornos minoristas nuevos que cualquier otra ciudad en los EE. UU., y este año no es la excepción. Nuevos conceptos, nuevas direcciones y nuevas experiencias, todos se unen en tiendas que usted debe ver mientras visita la Gran Manzana. Acompañe al director de diseño de tienda de Nordstrom, Murf Hall, mientras lo lleva a hacer un recorrido de su nueva tienda insignia, la cual debutó en octubre, y a Ray Ehscheid del Instituto de Diseño Minorista (Retail Design Institute) en un recorrido seleccionado de las nuevas tiendas minoristas excepcionalmente diseñadas de 2019 incluyendo Apple, Balenciaga y Hermes.

Ponentes:

Ray Ehscheid, Instituto de Diseño Minorista (RDI), director, Sectores de Servicio al Cliente, Venta Minorista y Financiero, IA Interior Architects

Murf Hall, director, diseño de tienda, Nordstrom

Lugar: Shyft Stage, Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

11:30 A.M. - 12:00 P.M.

The FQ Lounge

### **Líderes en tecnología del comercio minorista: Cómo acelerar el avance y la innovación**

No es ningún secreto que las compras en Internet y otros avances digitales están transformando rápidamente la industria minorista. En la actualidad, el poder adquisitivo de grupos que tradicionalmente carecen de representación y generaciones más jóvenes están en su punto más alto. Escuche cómo estas mujeres poderosas son la clave del futuro minorista.

Ponentes:

Stacey Renfro, vicepresidenta ejecutiva, directora de experiencia digital y del cliente, The Vitamin Shoppe

Ali Kriegsmann, cofundadora y jefa de operaciones, Bulletin

Tracy Sun, Cofundadora, vicepresidenta senior de nuevos mercados, Poshmark

Corine Vives, líder de la industria minorista global, Avanade

Lugar: The FQ Lounge, Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

11:30 AM - 1:30 PM

### **Food Truck Alley (Área de camiones de comida)**

No deje de visitar el área de camiones de comida (Food Truck Alley) ampliado y coma el almuerzo de algunos de los artesanos culinarios móviles más populares de Nueva York. Ubicado a lo largo del área de servicio de transporte sobre el nivel 2.

Lugar: Vestíbulos Norte y Sur (North y South Concourses), afuera del Nivel 2

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

11:30 AM - 1:30 PM

### **Opciones de almuerzo para los participantes con Full Conference Pass**

*¿Hizo la pre-compra de vales para el almuerzo durante el proceso de inscripción?*

Retire su almuerzo en la Recepción para Eventos Especiales, Nivel 1 (se requiere presentar el vale).

*¿No tiene un vale de almuerzo?*

Hay almuerzos disponibles para comprar en Javits Food Court (Nivel 1) o en Food Truck Alley (afuera del Nivel 2).

*¿Está buscando un sitio para sentarse?*

12:30 - 1:30 P.M.: Hay asientos disponibles en el Hall E para participantes con Full Conference Pass. Durante todo el día: Hay asientos disponibles en el Sector de Comidas (Nivel 1), Vestíbulo Sur (South Concourse) (Nivel 2) y en el Salón de la NRF (Nivel 4).

*¿Necesita algo para reflexionar? (Full Conference Pass, Minoristas únicamente)*

12:45 - 1:45 P.M. Traiga su almuerzo a la sesión en Medallia Stage (Nivel 1):

Cómo detectar un unicornio: Los que los capitalistas de riesgo (inversores) buscan en el 2020 y más allá

Lugar: Varios lugares en Javits

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

11:45 A.M. - 12:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Cómo las soluciones de la cadena de suministro basadas en SaaS (software como servicio) permiten centrarse en el cliente**

Tener una cadena de suministro ágil es fundamental para que las empresas sean capaces de adaptarse a los requisitos en constante evolución de sus clientes. Venga a escuchar acerca de cómo el gigante de los alimentos, Danone, está implementando una solución SaaS de la cadena global de suministro. Explicaremos la estrategia detrás de esta solución que aprovecha un modelo central de distribución mientras nos aseguramos de que se aborden y compartan los requisitos regionales. Usted saldrá de esta presentación con una mayor comprensión de los beneficios obtenidos de un enfoque de SaaS global.

Patrocinado por: Generix

Ponente:

Lucas Santana, director senior, estrategia y despliegue de sistemas de la información (IS)/ tecnología de la información (IT), Danone

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

11:45 A.M. - 12:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Cómo hacer que el desempeño de su tienda sea su superpoder**

En esta era digital, la experiencia en la tienda sigue siendo el momento clave de la verdad para las marcas minoristas. Brindar una magnífica experiencia en la tienda empieza con captar lo básico. Escuche a minoristas mientras comparten cómo la implementación de herramientas digitales transformó su desempeño en la tienda para proporcionar una experiencia increíble para los clientes.

Patrocinado por: YOOBIC

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

11:45 A.M. - 12:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo minimizar los descuentos con analítica de fijación de precios e inventario**

Belk está transformando la precisión del inventario mediante inteligencia artificial y aprendizaje automatizado para detectar las preferencias localizadas del cliente, automatizar el impacto del surtido y la distribución a nivel del tamaño, generar ingresos y márgenes incrementales y mejorar las experiencias del cliente.

Descubra cómo el equipo de Belk confía y colabora con SAS como asistente virtual para resolver problemas complejos y tomar mejores decisiones, más rápidas, más precisas y más rentables a fin de apoyar el proceso de administración de demanda de marketing de principio a fin.

Patrocinado por: SAS

Ponente:

Tim Carney, vicepresidente, Asignación y reposición, Belk

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

11:45 A.M. - 12:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Venta minorista 2020: La aurora de la sostenibilidad**

La sostenibilidad ¿se está volviendo más fundamental en su viaje de transformación? Entonces no querrá perderse a la vicepresidenta corporativa de Microsoft, Ventas minoristas y Bienes de consumo, Shelley Bransten, quien compartirá sus pensamientos sobre la sostenibilidad, su importancia creciente para los minoristas y cómo la tecnología puede ayudar a la industria a impulsar su agenda de sostenibilidad. Arti Zeighami, Jefe de AI y sostenibilidad de H&M se unirá en el escenario a Shelley para compartir el viaje de sostenibilidad de H&M y cómo la tecnología de Microsoft los está empoderando para lograr su visión de sostenibilidad.

Patrocinado por: Microsoft

Ponentes:

Shelley Bransten, vicepresidenta corporativa, Venta minorista e industrias de bienes de consumo, Microsoft

Arti Zeighami, Jefe de inteligencia artificial (AI), Analítica, H&M Group

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

11:45 P.M. - 12:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **La clave oculta para una experiencia transformadora en la tienda (es pensar más allá de la tienda)**

Los minoristas innovadores y con visión de futuro no solo están invirtiendo en mejorar las operaciones de la tienda, sino que también están redefiniendo cómo es la experiencia minorista a lo largo de toda la cadena de valor minorista para el consumidor y la fuerza laboral moderna. En esta sesión un panel de expertos conversará sobre cómo los minoristas pueden expandirse de centrarse únicamente en las operaciones en la tienda a experiencias minoristas digitales que se extienden a la cadena de suministro. Asimismo, compartirán consejos sobre cómo aprovechar la tecnología para

redefinir las interacciones con el consumidor, los procesos de la tienda minorista, el manejo del personal y los flujos de trabajo de la cadena de suministros.

Patrocinado por: Cisco

Ponentes:

Lee Holman, Analista principal del comercio minorista, IHL Group

Mark Scanlan, arquitecto de soluciones de negocio, Cisco Systems Inc.

Julie Vargas, Desarrollo del Mercado Global, Etiquetas inteligentes, Avery Dennison

Joel McGlynn, gerente de desarrollo de nuevos productos e innovación, Domaine Chandon

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

12:00 P.M. - 12:30 P.M.

Sesión destacada

### **Experiencias posibles gracias a la tecnología e inspiradas por el compromiso**

La tecnología cambia el comercio minorista aunque no se use de manera abierta; ayuda a las empresas a hacer lo que dicen que quieren hacer.

Ponentes:

Kyle Nel, vicepresidente ejecutivo, Uncommon Partners Lab, Singularity University

Håkan Nordkvist, jefe de innovación y sostenibilidad, IKEA Group

Lugar: Shyft Stage, Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

12:00 P.M. - 12:30 P.M.

Sesión destacada

### **Descubra cómo 4 minoristas globales líderes han aprovechado una cultura de innovación y obsesión del cliente para brindar experiencias sobresalientes**

Estas no son solo palabras de moda. Usted escuchará cómo los minoristas realmente lo están logrando.

Sin embargo, no existe una única receta para el éxito, algunos apuntan a crear conexiones personales y emocionales con sus clientes, otros se centran en empoderar a sus empleados con un mayor acceso al conocimiento del cliente del que han tenido anteriormente.

Así que combine esto con el deseo de aprender y experimentar, con el entendimiento de que puede fracasar rápidamente cuando innova; a veces va a aprender más de sus fracasos que de sus éxitos.

Algunas marcas se están concentrando en esto; en esta sesión, usted escuchará acerca de sus secretos para garantizar que los clientes sigan en el centro de su negocio y cómo una cultura de innovación los impulsa hacia adelante.

Ponentes:

Jake Knowles, consultor minorista senior, BJSS Ltd.

Marc Dench, director financiero, Joules

Alex Genov, director de investigaciones, Experiencia del usuario, Zappos.com

Alexa Geovanos, presidenta de marca, América del Norte y del Sur, Chloé

Heidi Isern, directora senior, Innovación de la experiencia del consumidor, Gap Inc.

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

12:00 P.M. - 12:30 P.M.

Sesión destacada

### **Son más fuertes juntos: El poder de la colaboración de la industria de ciberseguridad**

Los minoristas compiten a diario por el tiempo y la atención de los clientes, pero, ¿es posible ser completamente colaborativo (y no competitivo) en el servicio de protección de información del consumidor? El director de seguridad de la información de Target, Rich Agostino, hablará sobre la travesía de Target para crear un programa líder en la industria, capacitar a la próxima generación de líderes en ciberseguridad y adelantarse a las últimas amenazas. Otros líderes en ciberseguridad minorista se le unirán para conversar acerca de la importancia de una fuerte colaboración de ciberseguridad industrial y el poder de una ciberinteligencia conjunta para luchar juntos contra los malos.

Ponentes:

Rich Agostino, vicepresidente senior y director de seguridad de la información (CISO), Target Corporation

Dave Estlick, director de seguridad de la información, Starbucks

Adam Mishler, vicepresidente, director global de seguridad de la información, Best Buy

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

12:30 P.M. - 1:00 P.M.

The FQ Lounge

### **Actores del ecosistema: Las mujeres están avanzando en el desarrollo sostenible**

Comprar de manera sostenible es más que solo una tendencia actual; se está convirtiendo en una obligación moral. En esta conversación, líderes de la industria discutirán cómo las mujeres están demandando productos ecológicos y por qué las marcas que responden son inteligentes.

Ponentes:

Freya Williams, directora ejecutiva, Futerra

Annie Agle, directora, Impacto y marca, Cotopaxi

Shelley Bransten, vicepresidenta corporativa, Venta minorista e industrias de bienes de consumo, Microsoft

Sarah Wallis, vicepresidenta y gerente general, Comercio electrónico, Athleta

Lugar: The FQ Lounge, Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

12:30 P.M. - 1:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo deleitar a los clientes con una estrategia físico-digital meditada y responsable**

El dilema más grande en el comercio minorista de hoy en día es resolver el conflicto que existe entre cumplir con las expectativas del consumidor para el comercio minorista a pedido, en cualquier momento y en cualquier lugar y mantener la responsabilidad financiera y operativa. Es fácil decir que los minoristas deberían ofrecer envío gratuito y una posibilidad ilimitada de devoluciones, sin embargo, la realidad es más complicada. Acompáñenos a descubrir algunas de las oportunidades

para encontrar un camino que equilibre estos dos aspectos con eficacia. Esta conversación animada contará con la participación de Zahia Ghossaini, jefa de comercio electrónico en Arezzo, de Amit Sharma, fundador y director ejecutivo de Narvar.

Patrocinado por: Narvar

Ponentes:

Amit Sharma, director ejecutivo y fundador, Narvar

Zahia Ghossaini, jefa de comercio electrónico, Arezzo

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

12:30 P.M. - 1:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Crecimiento explosivo: Cómo aumentar la cadena de suministro del comercio electrónico de la noche a la mañana**

Cuando su negocio de comercio electrónico se vuelve un éxito instantáneo, ¿pueden sus operaciones cumplir con la demanda? Este es un buen problema, pero un desafío para el que todos los minoristas en Internet deben estar preparados. Únase a esta sesión de HighJump para aprender cómo sus sistemas de cadena de suministro y procesos pueden enfrentar los desafíos actuales, en tanto incorporan la adaptabilidad para crecer rápidamente. Hemos visto a comercios minoristas electrónicos explotar con pedidos de seis incluso de siete dígitos casi de la noche a la mañana. ¡Es posible! Hemos ayudado a que minoristas en Internet saquen ventaja sin perder el ritmo.

Acompáñenos para ver cómo se hace.

Patrocinado por: HighJump

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

12:30 P.M. - 1:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo la analítica de video basada en AI puede mejorar la experiencia del cliente**

En esta sesión, presentaremos cómo las tiendas físicas pueden usar el análisis de secuencias de video para optimizar la experiencia de sus clientes. ¿Le interesa: Por qué los clientes visitan sus tiendas? ¿Qué están mirando? Si vuelven, ¿cuánto tiempo pasan en la tienda? ¿Cuál es su tasa de conversión? Hablaremos de esto a través de un caso de uso de la vida real que utiliza AI en un ejemplo de centro comercial minorista de varias tiendas.

Patrocinado por: Ultinous

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

12:30 P.M. - 1:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo transformar las tendencias de innovación en resultados con la mejor analítica**

Esta sesión descubrirá una nueva investigación patrocinada por Mastercard de HBR Analytic Services sobre el estado de la innovación minorista en los programas físicos y digitales. Dado que las

estrategias de canal de los minoristas e incluso los modelos de negocio continúan evolucionando, las principales organizaciones están experimentando con nuevos programas desde ofertas de suscripción a tecnología de vanguardia en la tienda y experiencias personalizadas. En medio de este cambio, continúa vigente la necesidad de una capacidad sólida de análisis y medición. Descubra cómo los minoristas líderes está aprovechando los servicios y tecnologías de Mastercard para orientarse con eficacia en la innovación de la industria que los consumidores demandan, mientras impulsan la rentabilidad.

Patrocinado por: Mastercard

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

12:30 P.M. - 1:15 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Qué es lo que hace a un ganador: Perspectivas del índice de preferencias del minorista de tiendas de comestibles de 2020**

En el dinámico mercado minorista actual, el camino al éxito puede variar. El tercer Índice Anual de Preferencias Minoristas (RPI) de dunnhumby, arroja luz sobre qué es lo que hace que un minorista sea un ganador hoy en día. En lo que rápidamente se conoce como el equivalente de la venta minorista del Cuadrante Mágico de Garner, el RPI encuestó a más de 1,000 consumidores estadounidenses y canadienses, clasificando a más de 60 minoristas de comestibles.

Acompañe a Jose Gomes, presidente de Norteamérica para dunnhumby, mientras se sumerge en el último estudio, revelando los medios para el éxito, y una mirada directa de por qué algunos minoristas ganan y otros no.

Patrocinado por: dunnhumby

Ponente:

Jose Gomes, presidente, Norteamérica, dunnhumby

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

12:45 P.M. - 1:45 P.M.

### **Algo en qué reflexionar: Cómo detectar un unicornio Los que los capitalistas de riesgo (inversores) buscan en el 2020 y más allá**

*¡Traiga su almuerzo a esta sesión! Los asientos están disponibles según el orden de llegada.*

*Abierto a todos los minoristas que tengan Full Conference Pass (Pase para toda la Conferencia).*

Este panel reunirá a inversionistas experimentados con una visión y hará la pregunta: ¿cómo detectan el próximo gran éxito? Exploraremos cuáles son los indicadores clave, ya sea de una marca o de un fundador, que pueden indicar la "magia". También conversaremos sobre cómo podemos utilizar los datos para pronosticar mejor qué empresas van a "aparecer", cómo los capitalistas de riesgo (VC) deberían buscar invertir en talento humano y cómo detectar la próxima ola de modelos disruptivos de negocio.

Revisada en colaboración con: UTA

Ponentes:

Kosha Shah Eisenberg, ejecutiva de empresas y jefa de licencias, UTA

Nisha Dua, Socia general, BBG Ventures

Shamin Rostami Walsh, gerente general, BAM Ventures  
Adam Spivack, director, Comcast Ventures  
Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1  
Abierto a: Full Conference Pass, Minoristas únicamente

Lunes, 13 de enero de 2020

1:30 P.M. - 2:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Actual, correcto y completo: Cómo romper los límites en la fijación de precios**

Es hora de descartar los análisis históricos y los métodos de fijación de precios basados en las reglas. Raley's y Eversight están precisamente haciendo eso. Keith y David conversan sobre cómo la experimentación impulsada por la inteligencia artificial (AI), junto con el software de preparación comercial, están marcando el nuevo curso en la optimización de la fijación de precios para minoristas multicanal de bienes de consumo envasados. En un mercado dinámico y centrado en el cliente, este enfoque empodera continuamente a los minoristas para que alineen estrechamente sus estrategias de fijación de precios con sus compradores y estrategia de marca; desbloqueando de manera adaptativa las ventas latentes, las ganancias y el crecimiento de participación en el mercado.

Patrocinado por: Eversight

Ponentes:

David Moran, cofundador, Eversight

Keith Knopf, presidente y director ejecutivo, Raley's Inc.

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

1:30 P.M. - 2:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Moda 2020: Personal, sostenible, adaptable, global, rentable**

Desde las marcas nativas digitales hasta las casas de moda, el cliente está dejando en claro su opinión. Ella quiere sentirse GENIAL con sus elecciones de moda y requiere saber cómo, dónde y quién hizo su ropa de moda. Es más que solo la apariencia, sus decisiones de moda la conducen a los diseñadores que están alineados con su visión de transparencia, inclusión y sostenibilidad. Acompáñenos a descubrir cómo las empresas mejor dirigidas están explotando los datos operativos y experienciales para adquirir un conocimiento profundo de sus clientes y descubrir nuevas oportunidades para deleitarlos.

Patrocinado por: SAP

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

1:30 P.M. - 2:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**La Generación Z y la economía de la experiencia: Administración del ciclo de vida de la experiencia (ELM) para el crecimiento**

La Economía de la Experiencia, publicada hace 20 años, afirmó que el crecimiento económico futuro surgiría del valor de las experiencias y las transformaciones; los bienes y servicios por sí solos son

insuficientes para orquestar eventos memorables para los clientes. En un avance rápido hasta el día de hoy, las investigaciones muestran que los compradores de la Generación Z quieren experiencias inmersivas que combinen el aspecto digital con la experiencia en la tienda. Conozca cómo la adopción de ELM (un facilitador omnicanal de ganancias y pérdidas (P&L) para obtener conocimientos sobre clientes, productos y experiencias), impulsa el crecimiento en tanto incorpora la Realidad Aumentada y la inteligencia artificial (AI) para los momentos experienciales más convincentes.

Patrocinado por: Enterworks (Winshuttle)

Ponentes:

Rick Chavie, director ejecutivo, Enterworks

John Hanke, director ejecutivo, Niantic Labs

Deborah Weinswig, directora ejecutiva y fundadora, Coresight Research

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

1:30 P.M. - 2:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo la RFID está transformando el modelo minorista de Ralph Lauren**

La identificación por radiofrecuencia (RFID) ha transformado la experiencia del cliente de la tienda de la fábrica Ralph Lauren al aprovechar la tecnología para mejorar la reposición, la comercialización y la precisión del inventario en todas las tiendas.

Patrocinado por: Avery Dennison

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

1:30 P.M. - 2:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo aprovechar estratégicamente el envío directo para ampliar el inventario y aumentar los ingresos**

Aprovechar estratégicamente el envío directo de proveedores como una ventaja competitiva para aumentar las interminables capacidades de las góndolas, mejorar el servicio al cliente y aumentar las ventas sin inmovilizar el capital de trabajo. Esta sesión interactiva con un ejecutivo de FabFitFun compartirá las mejores prácticas y lecciones aprendidas de la ejecución de ventas directas del proveedor, incluyendo la contratación de proveedores, la optimización de la visibilidad y la disponibilidad de decisiones prometedoras, la administración de relaciones con los proveedores y la supervisión de la ejecución y el valor.

Patrocinado por: Envista

Ponente:

Jim Barnes, director ejecutivo (CEO), enVista

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

1:30 P.M. - 2:00 P.M.

The FQ Lounge

### **El poder de la manada: Cómo las fundadoras se apoyan mutuamente**

A las mujeres tradicionalmente se les ha enseñado a ser competitivas entre sí. La verdad es que apoyarnos unos a otros nos hará más exitosos. Fundadoras del comercio minorista comparten cómo, aún en un mercado abarrotado, hay espacio para que las mujeres brinden apoyo a otras mujeres.

Ponentes:

Shelley Zalis, directora ejecutiva, The Female Quotient y fundadora, The Girls' Lounge

Christina Carbonell, cofundadora y codirectora ejecutiva, Primary

Crystal Etienne, fundadora y directora ejecutiva, Ruby Love

Ariane Goldman, fundadora y directora ejecutiva, Hatch

Vanessa LeFebvre, vicepresidenta senior, Commercial NAM, Adidas

Lugar: The FQ Lounge, Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

2:00 P.M. - 2:30 P.M.

Sesión destacada

### **¿Construir, comprar o ambos? Directores de informática (CIO) debaten sobre los méritos de cada opción**

Esta es una pregunta compleja que se basa en factores que van del talento a las necesidades comerciales y a la ventaja competitiva. Aun así, con los minoristas sopesando cada decisión a través del prisma de mejorar la experiencia del cliente, apoyar la experimentación inmediata y navegar en un ámbito operativo digital turbulento; decidir si construir, comprar o combinar ambas opciones ha llegado a un nuevo imperativo. Acompáñenos en tanto los principales directores de informática (CIO) debaten las ventajas y desventajas.

Ponentes:

Sara Castellanos, periodista, The Wall Street Journal

Seemantini Godbole, Directora de informática, Lowe's

Mike McNamara, vicepresidente ejecutivo, director de informática, Target Corporation

Lugar: Shyft Stage, Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

2:00 P.M. - 2:30 P.M.

Sesión destacada

### **Disruptores exitosos: StockX, Poshmark y Le Tote desarrollan tiendas principalmente digitales con formatos únicos**

Los fundadores y directores ejecutivos de estas empresas exitosas conversan sobre cómo sus negocios se diferencian y lo que hace falta para mantener a los clientes sintonizados. Ya sea adoptando las redes sociales o el comercio inverso (re-commerce), aprovechando el mercado, renovando suscripciones o renunciando a la propiedad en lugar del alquiler, estos modelos extienden de manera creativa el concepto de venta minorista; y a los clientes LES ENCANTA. Escuche cómo brindan flexibilidad y opciones rentables, cómo usan la tecnología y la inteligencia artificial (AI) de manera ventajosa, fomentan las relaciones y proporcionan nuevos niveles de experiencia; con un pensamiento visionario. Hay lecciones que aprender de este grupo inteligente y pionero de pensadores con visión de futuro.

Ponentes:

Phil Wahba, escritor principal sobre comercio minorista, Fortune Magazine

Scott Cutler, director ejecutivo, StockX

Tracy Sun, Cofundadora, vicepresidenta senior de nuevos mercados, Poshmark

Rakesh Tondon, director ejecutivo y cofundador, Le Tote

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

2:00 P.M. - 2:30 P.M.

Sesión destacada

### **Cómo transformar una nueva era de talento**

A medida que los minoristas enfrentan disrupciones competitivas y requisitos cambiantes del consumidor, simultáneamente afrontan desafíos nunca antes vistos con su fuerza laboral. Esto se debe en gran medida a los cambios demográficos y de población, al ritmo del cambio tecnológico y la innovación así como también a la nueva competencia agresiva. Está claro que las expectativas de los vendedores y la relación entre el empleado y el empleador están cambiando. Los minoristas deben repensar cómo planifican, obtienen, involucran y retienen el talento en esta nueva era. Únase a este panel de líderes de la industria mientras conversan sobre los desafíos y cómo están enfrentándolos de manera directa.

Ponente:

Simon Russell, director, Desarrollo de Operaciones, John Lewis & Partners

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

2:15 P.M. - 3:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Las billeteras digitales y el comercio minorista tradicional se combinan para crear nuevas oportunidades de pago**

A medida que surgen los nuevos pagos, las billeteras digitales y los ecosistemas basados en el valor, el director ejecutivo y presidente de Blackhawk, Talbott Roche, comparte cómo se están combinando los pagos emergentes, el cliente que paga en efectivo y las tendencias minoristas. Al juntarse, las empresas tienen la oportunidad de crear mejores experiencias para el cliente. Estos cambios también presentan nuevas oportunidades para que los comerciantes forjen relaciones con los clientes. En esta sesión de diálogo, Roche compartirá estudios de casos, tendencias de mercado e investigaciones para llevar adelante una conversación animada sobre lo que se viene para el futuro de los pagos de marcas registradas.

Patrocinado por: Blackhawk Networks

Ponente:

Talbott Roche, director ejecutivo y presidente, Blackhawk Network

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

2:15 P.M. - 3:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Cómo aprovechar la tecnología y centrarse en su esencia**

Los minoristas siempre están buscando la próxima gran idea, pero ¿qué ocurre si la próxima gran idea es algo que usted ya entiende? Únase a Google en una conversación con Ace Hardware mientras investigamos cómo están transformando sus negocios hoy en día enfocándose en lo que siempre han hecho bien: tiendas, comercialización y ayuda al consumidor.

Patrocinado por: Google

Ponentes:

Kiran Mani, gerente general, Sector Minorista, Google

Bill Kiss, Jefe de Estrategia Digital, Comercio Electrónico y Minorista, Ace Hardware

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

2:15 P.M. - 3:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Sesión presentada por Amazon Web Services**

Patrocinado por: Amazon Web Services

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

2:15 P.M. - 3:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**El espíritu innovador y los datos demográficos que conducen la tecnología minorista**

Los compradores expertos en tecnología, ¿cómo están redefiniendo las experiencias más allá de las cuatro paredes? ¿Cómo están atrayendo los minoristas y las marcas a los clientes que exigen experiencias confiables en cada punto de contacto en cada dispositivo?

Únase Comcast Business y a un panel de expertos en la industria para conversar sobre cómo ellos se están diferenciando de la competencia mediante la innovación y expansión continua de su valor para cumplir con las necesidades de sus clientes. Lo más importante para dar lugar a estas tendencias es la tecnología que puede impulsar las experiencias del consumidor, atraer y retener nuevos clientes y mejorar el nivel de satisfacción del empleado.

Patrocinado por: Comcast Business

Ponente:

Glenn Katz, vicepresidente y gerente general, Soluciones Empresariales, Comcast Business Services

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

2:15 P.M. - 3:00 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**La fórmula ganadora para la gestión de pedidos distribuidos en el comercio minorista y más allá**

Patrocinado por: Softeon

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

2:30 P.M. - 3:00 P.M.

The FQ Lounge

### **Cómo profundizar en las iniciativas de diversidad e inclusión**

Parte del éxito en la industria minorista depende de su capacidad para entender a la audiencia objetivo. Conozca cómo los líderes están utilizando datos y métricas para prestar un mejor servicio a sus clientes, empleados y socios.

Ponentes:

Lisa Skeete Tatum, fundadora y directora ejecutiva, Landit

Sabeen Mian, vicepresidenta ejecutiva, Comercialización, IPSY

Janet Sherlock, directora de informática, Ralph Lauren

Jill Standish, directora ejecutiva senior y jefa global de comercio minorista, Accenture

Lugar: The FQ Lounge, Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

2:45 P.M. - 3:15 P.M.

Sesión destacada

### **Cómo crear estrategias de marketing de *influencers* con la Supermodelo Coco Rocha, TechStyle Fashion Group y Viacom Nickelodeon**

El marketing de *influencers* se ha desarrollado en un canal de ventas legítimo para las marcas minoristas que procuran establecer conexiones auténticas con los consumidores. Con publicaciones comprobables que son lanzadas en Instagram y en Pinterest y con la proliferación de videos en las Historias de YouTube, las marcas tienen aún más formas de aumentar las ventas y el compromiso a través los *influencers*. Esta conversación también explorará la autenticidad y la importancia del video, cómo se utilizan los datos y la comparativa de mercado, si y dónde tienen cabida los micro *influencers* y las tendencias que los expertos ven que están apareciendo.

Ponentes:

Andrea Fasulo, Directora Global de Comercialización Minorista, Productos de Consumo de Nickelodeon en Viacom

Laura Joukovski, presidenta de marcas internacionales de moda (Global Fashion Brands), TechStyle Fashion Group

Coco Rocha, Supermodelo, Empresaria y propietaria, NOMAD MGMT

Frank Weil, director de servicio al cliente, KWI

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

2:45 P.M. - 3:15 P.M.

Sesión destacada

### **Cómo las experiencias de voz y otras experiencias basadas en AI están transformando el comercio minorista**

Entender qué es lo que impulsa los viajes conectados a través de los canales convergentes, puntos de contacto y experiencias es lo que proporcionará crecimiento sostenido y éxito a los minoristas en la era de comercio moderna. Las experiencias basadas en inteligencia artificial (AI) están abriendo las

puertas para brindar una experiencia fluida a los clientes en este viaje conectado y marcando el inicio de una nueva era de comercio. Las plataformas de comercio electrónico están utilizando cada vez más la inteligencia artificial para comprometerse con los clientes a través de la voz, para eliminar la fricción para los usuarios y posibilitar interacciones más simples e intuitivas, permitiendo de ese modo que los minoristas que entienden mejor estas necesidades sean los primeros en conducir a los clientes a contenidos y soluciones relevantes.

En esta sesión Patrick Gauthier, vicepresidente de Amazon Pay, destacará las formas en que la voz está redefiniendo la experiencia del cliente y cómo los primeros en adoptar este método pueden utilizar la voz para establecer una relación personal con los consumidores. También hablará sobre las innovaciones que están facilitando a los minoristas conectarse con sus clientes 'en el momento'.

Revisada en colaboración con: PSFK

Ponentes:

Matthew Bakal, cofundador y presidente, Atom Tickets

Patrick Gauthier, vicepresidente, Amazon Pay

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

2:45 P.M. - 3:15 P.M.

Sesión destacada

### **Cómo renovar el pensamiento minorista para celebrar la diversidad**

No se trata solo de la talla, se trata de encajar. Dado que más consumidores compran en marcas que reflejan sus propios valores, los minoristas líderes están adaptando un punto de vista audaz y franco sobre los problemas sociales y culturales más importantes de nuestro tiempo para crear una relación más auténtica y personal con los compradores. Bonobos ofrece "una talla para cada hombre y un lugar donde todos los hombres encajan" (a fit for every man and a place where all men fit). Sephora está impulsando su iniciativa: "Pertenece a algo hermoso" para reflejar externamente sus valores internos, están comprometidos en formar una comunidad donde se espera que haya diversidad y donde todos sean bien recibidos. Descubra cómo estas empresas están elevando el estándar en lo que respecta a diversidad e inclusión y desarrollando sus marcas para que estén más sincronizadas con el consumidor actual.

Ponentes:

Chip Cutter, periodista, The Wall Street Journal

Micky Onvural, director ejecutivo, Bonobos

Karalyn Smith, directora de personal, Sephora

Lugar: Shyft Stage, Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

3:00 P.M. - 3:30 P.M.

### **Conversaciones informales de minoristas**

*Abierto a todos los minoristas que tengan Full Conference Pass (Pase para toda la Conferencia).*

Únase a este grupo pequeño, son conversaciones solo para minoristas que se centran en temas y desafíos específicos que los minoristas enfrentan en la actualidad. El entorno íntimo le permitirá compartir y escuchar soluciones, perspectivas únicas y enseñanzas valiosas para implementar de

inmediato. Los temas de conversación son elegidos y dirigidos por los minoristas. El cupo es limitado y se otorgarán los lugares por orden de llegada.

Lugar: 1B 03, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Minoristas únicamente

Lunes, 13 de enero de 2020

3:15 P.M. - 3:45 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Una verdadera experiencia digital basada en los datos que brinda una experiencia superior al cliente**

En un mundo de hiperpersonalización y hábitos de consumo en constante cambio, Grupo Éxito entendió que la transformación digital centrada en el cliente solo podría lograrse mediante el apoyo de un enfoque sólido basado en los datos. Obteniendo el verdadero valor comercial de sus datos a través de una sólida estrategia de Gestión de Datos Maestros (MDM), Grupo Éxito brindó una experiencia extraordinaria al cliente proporcionando un servicio constante al cliente y contenido relevante en el complejo recorrido del comprador de hoy en día.

Patrocinado por: Stibo Systems

Ponente:

Camilo Gallego Ferrer, vicepresidente, El Grupo Éxito Services

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

3:15 P.M. - 3:45 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Cómo los minoristas están modernizando la planificación para la era digital**

Escuche a Carter's, L'Oréal y Estee Lauder sobre cómo están modernizando su enfoque de planificación empresarial a fin de apoyar mejor la era digital en el comercio minorista. En un panel de debate, descubra cómo estos innovadores han podido transformar de enfoques de décadas de comercialización, surtido, fijación de precios y planificación de cadena de suministro a través de la "Planificación conectada".

Patrocinado por: Anaplan

Ponentes:

Ara Gopal, Jefe de Soluciones de la Industria, Anaplan

Ben Pivar, director de informática, Carter's

Scott Thistlethwaite, vicepresidente, Finanzas y Estrategia, Fijación de Precios Estratégica y Global, The Estee Lauder Companies Inc.

Erika Vazquez, vicepresidenta adjunta, Venta minorista y comercio electrónico, Cadena de Suministro, L'Oréal

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

3:15 P.M. - 3:45 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**Cómo Zipline ayuda a cada marca de Gap Inc. a comunicarse con sus vendedores**

Todos sabemos que los vendedores de atención al cliente son la cara de su marca... no obstante, ¿cuál es la mejor manera de conectarse realmente con ellos? ¿Qué información deberían ver? ¿Cuál es el nivel de detalle que sería correcto incluir? ¿Cuál es la mejor plataforma para llegar a ellos? Afortunadamente, Gap Inc. ha pensado en esto mucho tiempo. Venga y descubra cómo se asociaron con Zipline para abordar este asunto de una manera que se adaptase individualmente a sus cinco marcas diferentes; e hicieron que sus empleados estuvieran más contentos y fueran más productivos en el proceso.

Patrocinado por: Retail Zipline

Ponentes:

Melissa Wong, directora ejecutiva y cofundadora, Retail Zipline

Brandon Panepinto, director, Administración del Producto, Gap, Inc.

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

3:15 P.M. - 3:45 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo aprovechar la analítica prescriptiva para aumentar las ventas y los márgenes**

La analítica prescriptiva crea un mejor marco para impactar positivamente las ventas y los márgenes. Aunque el comercio minorista ha sido históricamente un 'desierto de datos', llevando a cabo enfoques miopes de control y visibilidad, la cantidad de fuentes de datos disponibles hoy día proporciona nuevas oportunidades (y desafíos) tanto para entender como para medir las actividades que impactan las ventas y los márgenes. Ejecutivos de Analítica Prescriptiva de REI, The Home Depot y Zebra conversarán sobre los beneficios de aprovechar la tecnología para crear percepciones viables y responsabilidad en todo el negocio.

Patrocinado por: Zebra

Ponentes:

Scott Glenn, vicepresidente, The Home Depot

Seth Hughes, director, Protección de Activos, REI

Guy Yehiav, gerente general, Zebra Analytics

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

3:15 P.M. - 3:45 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Por qué OMS+POS en un modelo de datos común es crucial para el comercio unificado**

El comercio unificado y centrado en el cliente requiere que el punto de venta (POS) vaya más allá de las aplicaciones transaccionales a una plataforma de participación integral del cliente. Un punto de venta (POS) estratégicamente basado en una plataforma de gestión de pedidos (OMS) permite que las marcas formen una red minorista donde cada tienda se convierte en un nodo de la cadena de suministro con visibilidad de inventario y acceso para la entrega de artículos de todas las tiendas, centros de distribución, proveedores y centros de logística de terceros (3PL). Asimismo empodera a los vendedores de la tienda a involucrarse formando una cartera de clientes con un simple vistazo del historial y perfil de pedidos del cliente en todos los canales y mucho más. Conozca cómo un POS

avanzado ha ayudado a American Freight Furniture a mejorar considerablemente su experiencia y compromiso con el cliente.

Patrocinado por: Envista

Ponentes:

Jim Barnes, director ejecutivo (CEO), enVista

Jim Brownell, director de operaciones, American Freight Furniture and Mattress

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

3:30 P.M. - 4:30 P.M.

Sesión principal

### **El estado de ánimo del minorista: Movimientos audaces de líderes que impulsan el crecimiento futuro**

En entrevistas consecutivas, escuche a minoristas y ejecutivos de marca con afición por la evolución, quienes están enfrentando nuevos desafíos de crecimiento, reinventando estrategias centrales para el cliente y cumpliendo las expectativas de su "agente de cambio", las personas. Mediante la presentación de líderes con ideas audaces para liderar la transformación empresarial, cada entrevista analizará el panorama actual de la empresa, ideas para resolver o disrumpir de manera proactiva los desafíos de la industria y la visión de cada ejecutivo para el crecimiento rentable futuro.

Asientos adicionales disponibles en Medallia Stage; Hall E, Nivel 1

Ponentes:

Helena Foulkes, directora ejecutiva, Hudson's Bay Company

Tim Steiner, director ejecutivo, Ocado Group

Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

4:00 P.M. - 4:30 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo desmitificar la inteligencia artificial (AI)**

Se prevé que los minoristas gastarán más de \$7.5 mil millones en AI para 2022 sin embargo, muchos aún no tienen en claro cómo asignar esos fondos y maximizar su retorno de inversión (RoI).

¡Simplemente no saben por dónde empezar! Esta presentación resumirá cómo es una guía de implementación exitosa y presentará a uno de los minoristas de más rápido crecimiento en Japón que está transformando todos los aspectos de su negocio.

Patrocinado por: Crowd ANALYTIX

Ponentes:

Divyabh Mishra, director ejecutivo, CrowdANALYTIX, Inc.

Sean Shinji Nishikawa, director de informático del Grupo, vicepresidente de la Junta, Trial Co.

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

4:00 P.M. - 4:30 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

## **¡Innovar o morir! Cómo liberar fondos para impulsar la experiencia del cliente y el crecimiento**

Con la feroz competencia minorista global, su empresa crece o muere. La presión para la transformación aumenta en tanto se ve cargado por políticas del vendedor, forzado por guías y modelos de apoyo que ocasionan restricciones presupuestarias severas. Aprenda cómo minoristas líderes están liberando fondos y recursos para transformar la experiencia del cliente, crear ventaja competitiva e impulsar el crecimiento.

Patrocinado por: Rimini Street

Ponente:

Sebastian Grady, presidente, Rimini Street, Inc.

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

4:00 P.M. - 4:30 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **La automatización del márketing no existe**

La automatización del márketing entre el negocio y el consumidor (B2C) es un nombre poco apropiado. Lo que la gente llama "Automatización del márketing" en realidad se trata de la automatización de las Ventas y del Viaje (recorrido). Y se parece más a la ingeniería que al arte. ¿Se pueden combinar los dos?

El "verdadero márketing" es indispensable pero esto se puede perder de vista fácilmente en medio de las demandas de rendimiento. En esta sesión, hablemos acerca de lo que la automatización no puede hacer respecto del márketing de los clientes y lo que usted puede hacer para elaborar planes productivos de márketing dirigidos por los datos que tengan repercusión con nuestros clientes y representen su marca de manera auténtica.

Patrocinado por: TinyClues

Ponente:

David Bessis, fundador y director ejecutivo, TINYCLUES

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

4:00 P.M. - 4:30 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo fusionar la experiencia en Internet y en la tienda en los momentos importantes**

La mayor parte de la vida del cliente actualmente se vive en Internet, entonces, ¿cómo llevamos la misma noción de las mejores experiencias en Internet a las experiencias en la tienda? Las aplicaciones móviles que detectan la ubicación pueden vincularse con vendedores en el piso, o a la salida.

Tenemos algunos colores nuevos en el suéter que compró en Internet. ¿Le gustaría verlos? Escuche cómo empresas como Wayfair, Airtel y The Trade Desk están posibilitando una experiencia fluida en Internet y en la tienda en los momentos importantes.

Patrocinado por: Aerospike

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

4:00 P.M. - 4:30 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

**La oportunidad para hacer devoluciones; cómo las tecnologías de optimización benefician a los minoristas y las experiencias del consumidor.**

A medida que las expectativas del consumidor se vuelven rígidas en torno a las devoluciones y a la experiencia de las devoluciones, muchos minoristas y marcas se esfuerzan por seguir el ritmo de estas exigencias a expensas de decisiones comerciales inteligentes y sostenibles. Únase a nosotros y a Ben Sayles, gerente de Estrategia, Innovación y Desarrollo de Negocio en IKEA USA, mientras conversamos sobre cómo los minoristas y las marcas pueden utilizar las tecnologías de optimización de devoluciones como una forma de convertir las devoluciones en una oportunidad rentable y a la vez contribuir a una experiencia positiva para el cliente.

Patrocinado por: Optoro

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

4:00 P.M. - 5:00 P.M.

**Expo Happy Hour (Hora feliz)**

Tiempo para tomarse un trago. Relájese de un día ajetreado y pasee por los pasillos para enterarse de la última tecnología minorista visionaria.

Patrocinado por: Emarsys, Lucidworks, MappedIn, ThreeKit

Lugar: Expo, Niveles 1, 3 y 4

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Lunes, 13 de enero de 2020

4:30 PM - 5:00 PM

Sesión principal

**Cómo capitalizar en la actualidad de la innovación y construir un futuro más sólido**

La tecnología y las expectativas cambiantes del consumidor están transformando cómo los minoristas y las empresas de todas las industrias evalúan sus negocios. Las marcas deben forjar relaciones continuas con sus clientes y empleados, basadas en un propósito compartido y diferenciadas con experiencias únicas. En esta conversación informal, el presidente y director ejecutivo de Mastercard, Ajay Banga, compartirá sus percepciones sobre cómo la empresa está maximizando las sociedades y las tecnologías con una visión a largo plazo con el objetivo de brindar un mayor acceso, comodidad, seguridad y en última instancia, resultados. Esta sesión explorará la importancia de ser flexible, innovador y adaptable para extender el impacto que una empresa puede tener a nivel local y global para sus partícipes y para la sociedad.

Asientos adicionales disponibles en Medallia Stage; Hall E, Nivel 1

Patrocinado por: Mastercard

Ponentes:

Matthew Shay, presidente y director ejecutivo (CEO), Federación Nacional de Minoristas

Ajay Banga, presidente y director ejecutivo, Mastercard

Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

8:00 A.M. - 8:30 A.M.

### **Donas y café (Donut Dunk)**

Comience el día con donas y café gratis.

Lugar: Recepción para Eventos Especiales, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

8:30 A.M. - 9:15 A.M.

Sesión principal

### **Cómo prestar servicio a los clientes en sus propios términos: Una conversación con Erik Nordstrom**

Tras haberse iniciado como una tienda de calzado en Seattle en 1901, Nordstrom se ha enfocado en proporcionar a los clientes un servicio inigualable y experiencias de compra seleccionadas durante 118 años. La empresa continúa con este enfoque aprovechando la totalidad de sus activos físicos y digitales y aumentando sus capacidades para prestar servicio a los clientes independientemente de cómo elijan comprar. Con la ambición del ser el mejor minorista de moda en un mundo digital, Nordstrom se reúne con los clientes donde viven y trabajan haciendo que las experiencias minoristas únicas sean aún más convenientes a través de su estrategia de mercado. Escuche al copresidente de Nordstrom, Erik Nordstrom, conversar sobre la visión de la empresa para mejorar el servicio al cliente, lo que han aprendido después de implementar su enfoque de mercado en Los Ángeles y en Nueva York y sus planes para ampliar su estrategia a otros principales mercados.

Ponente:

Erik Nordstrom, copresidente, Nordstrom

Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

9:00 A.M. - 4:00 P.M.

### **Abierto a la Exposición (Expo Open)**

Si usted tiene un desafío, encontrará una solución en la Expo. Explore el piso y descubra las últimas tecnologías y soluciones minoristas de más de 800 proveedores de soluciones minoristas.

Lugar: Expo, niveles 1 y 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

9:00 A.M. - 4:00 P.M.

### **Sala de socios (Membership Lounge)**

Defender nuestra industria, celebrar nuestra industria, educar e inspirar a nuestra industria; es lo que hacemos todos los días. Pase por la Sala de Socios (Membership Lounge) para aprender más sobre el valor de la membresía de la NRF, nuestros recursos y cómo participar en las actividades de la NRF.

Lugar: Vestíbulo Norte (North Concourse), Nivel 2

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

9:00 A.M. - 4:00 P.M.

### **Laboratorio de innovación de la NRF**

El Laboratorio de Innovación de la NRF 2020 es una exposición inmersiva, la cual incluye más de 50 visionarios de todo el mundo, que exhiben los últimos desarrollos en la transformación tecnológica del comercio minorista.

Patrocinado por: Badger, CGI, Chatter, IBM, Valtech

Lugar: Laboratorio de innovación, Nivel 4:

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

9:00 A.M. - 4:00 P.M.

### **Salón de la NRF**

¡El lugar perfecto para comer algo ligero y relacionarse con los participantes!

Lugar: Salón de la NRF, Nivel 4

Abierto a: EXPO Pass, Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

9:00 A.M. - 4:00 P.M.

### **Zona de empresas emergentes**

De la Inteligencia Artificial (AI, en inglés) y la Realidad Aumentada (AR, en inglés) al aprendizaje automatizado, la robótica y más, la Zona de empresas emergentes le permite interactuar con tecnologías nuevas y emergentes de las mejores empresas emergentes de la industria.

Patrocinado por: Israel Export Institute

Lugar: Zona de empresas emergentes (Startup Zone), Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

9:00 A.M. - 4:00 P.M.

### **The FQ Lounge**

*Abierto a minoristas, miembros de la NRF y periodistas (medios) acreditados.*

En colaboración con The Female Quotient (El cociente femenino), The FQ Lounge es un destino que reúne a mujeres para conectarse, colaborar, aprender y activar el cambio juntas. El poder está en el grupo. Las participantes de la sala escucharán una sesión de preguntas y respuestas exclusivas, tendrán acceso a áreas de networking y a experiencias especiales, tales como fotos de perfil profesionales gratuitas.

En colaboración con: The Female Quotient

Patrocinado por: Accenture, Avanade, JDA, Microsoft,

Lugar: Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

9:15 A.M. - 9:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo conectar los consumidores digitales y las tiendas con la inteligencia de localización**

Estee Lauder es una de las empresas de productos de consumo más queridas del mundo. Jakala y Esri son los proveedores líderes de soluciones de inteligencia de localización para empresas. Jessica Boer conversará sobre cómo Estee se conecta con sus clientes digitalmente y en lugares físicos a través de

la localización. Los clientes que interactúan con un minorista a través de múltiples canales son mucho más valiosos para el minorista que los que interactúan en un solo canal. Venga a aprender cómo Estee tiene la capacidad de ver lo que otros no pueden ver con la inteligencia de localización.

Patrocinado por: Esri

Ponentes:

Gary Sankary, Industria Minorista Global, Esri

Jessica Boer, vicepresidenta, Estrategia minorista global, Estee Lauder

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

9:15 A.M. - 9:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo desmitificar la inteligencia artificial (AI)**

Se prevé que los minoristas gastarán más de \$7.5 mil millones en AI para 2022 sin embargo, muchos aún no tienen en claro cómo asignar esos fondos y maximizar su retorno de inversión (Rol).

¡Simplemente no saben por dónde empezar! Esta presentación resumirá cómo es una guía de implementación exitosa y presentará a uno de los minoristas de más rápido crecimiento en Japón que está transformando todos los aspectos de su negocio.

Patrocinado por: Crowd ANALYTIX

Ponentes:

Divyabh Mishra, director ejecutivo, CrowdANALYTIX, Inc.

Sean Shinji Nishikawa, director de informático del Grupo, vicepresidente de la Junta, Trial Co.

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

9:15 A.M. - 9:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo la arquitectura de microservicios transformará las tiendas**

Microservicios podría ser una palabra de moda de la tecnología de la información (IT), sin embargo está teniendo un impacto real en los tipos de experiencias innovadoras del cliente que los minoristas pueden traer a las tiendas. En esta charla amena, escuche a Under Armour, una marca innovadora en el proceso de transformación de la arquitectura de su tienda; por qué están emprendiendo el viaje y lo que esperan lograr a lo largo del camino.

Patrocinado por: APTOS

Ponentes:

Nikki Baird, vicepresidenta, Innovación del Comercio Minorista, Aptos

Gerald Charles, vicepresidente, Operaciones y Estrategia Global de IT, Under Armour

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

9:15 A.M. - 9:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

## **Cómo los minoristas pueden desarrollar una estrategia ganadora para atraer dinero de la publicidad digital**

El juego de la publicidad digital ha cambiado drásticamente y los minoristas están posicionados para pasar de espectadores al centro de la acción. Pero si bien está claro que los minoristas tienen que desempeñar un papel en la publicidad digital dirigida, muchos minoristas no están muy seguros por dónde empezar. En esta sesión del panel analizamos cómo los minoristas pueden desarrollar una estrategia ganadora para ganar su parte; y mucho más, de la oportunidad de publicidad digital.

Patrocinado por: ciValue

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

9:15 A.M. - 9:45 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Sesión presentada por Resulticks**

Patrocinado por: Resulticks

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

9:15 A.M. - 9:45 A.M.

Sesión principal

## **Cómo ganar el juego largo: Cómo encontrar rentabilidad sostenida en un mundo de bajo crecimiento**

¿Cómo impulsa el crecimiento y sostiene el valor en un panorama minorista que está siendo transformado por nuevos jugadores que están empujando (y sobrepasando) los límites del comercio minorista tradicional? Los ingresos minoristas están disminuyendo y las perspectivas de crecimiento de los ingresos son tan abundantes como lo fueron incluso hace unos años. Los jugadores de larga data se enfrentan a desafíos en muchos frentes: un consumidor con opciones sin parangón, menos obstáculos de los nuevos formatos y una proliferación de nuevos modelos de negocio que compiten por compartir la billetera. Para tener éxito en este entorno, los minoristas deben encontrar nuevas formas de salir al mercado y obtener inspiración de todas las industrias. Si bien es probable que el comercio minorista empiece a enfrentar desafíos para el crecimiento, las empresas de Productos de Consumo han estado navegando en un entorno de bajo crecimiento en tanto obtienen grandes ganancias. Únase a Deloitte y a un destacado director ejecutivo de CPG para explorar cómo las empresas exitosas de productos de consumo están compitiendo en un entorno de bajo crecimiento y en qué circunstancias M&A (fusiones y adquisiciones de empresas) están creando valor para los accionistas.

Patrocinado por: Deloitte

Ponente:

Rod Sides, vicepresidente y líder de los EE. UU., Práctica de venta minorista, mayorista y distribución, Deloitte LLP

Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

9:45 A.M. - 10:15 A.M.

Sesión principal

### **Sesión de revisión de la NRF**

Ponentes:

Corie Barry, directora ejecutiva, Best Buy

Mindy Grossman, presidenta y directora ejecutiva (CEO), WW International, Inc.

Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

10:15 A.M. - 11:00 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **3 minoristas principales comparten cómo los datos del cliente potencian las experiencias diferenciadas del cliente**

Únase a Talbots, Coldwater Creek y LoveSac para comprender cómo aprovechan los datos del cliente para transformar las experiencias del comprador. John Nash, director de marketing de RedPoint Global, moderará este diverso panel formado por los principales minoristas mientras comparten sus conocimientos y consejos para impulsar el rendimiento omnicanal, crear viajes dinámicos para los clientes y deleitar a los clientes con la personalización a escala en tiempo real.

Patrocinado por: RedPoint Global

Ponentes:

John Nash, director de marketing, RedPoint Global

Sue Beckett, vicepresidenta, Marketing Digital y Directo, LoveSac

Chris Dargis, vicepresidente senior, Comercio Electrónico y Administración de la Relación con el Cliente (CRM), Talbots

Paul Lazorisak, vicepresidente senior, Marketing basado en el Rendimiento, Coldwater Creek

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

10:15 A.M. - 11:00 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Una guía al Retorno de Inversión (ROI): El lugar de trabajo digital para trabajadores de atención al cliente (frontline)**

El surgimiento de plataformas para el Lugar de Trabajo Digital (Digital Workplace) ha dejado a los minoristas preguntándose: ¿Me estoy quedando atrás si no tengo una? Descubra los beneficios de una plataforma completa para el lugar de trabajo. Desde comunicaciones unificadas, gestión de tareas sin interrupciones, al reconocimiento e identificación, al mercado de OpenShift, los beneficios operativos de ROI son grandes.

Aprenda a desarrollar una hoja de ruta para lograr el ROI con una plataforma integral de lugar de trabajo digital, gestión de cambio a prueba de futuro y la experiencia de su empleado. La sesión presentará un cronograma de implementación y cuándo y dónde puede esperar el ROI dentro de su organización.

Patrocinado por: WorkJam

Ponente:

Will Eadie, vicepresidente, Estrategia del lugar de trabajo (Workplace Strategy), WorkJam, Inc.

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3  
Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

10:15 A.M. - 11:00 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo romper el mito de la lealtad en el comercio minorista**

Fomentar fidelización normalmente se centra en incentivos con beneficios económicos; tarjetas de lealtad, programas de puntos, descuentos exclusivos para miembros. Sin embargo la lealtad no es una métrica para sentirse tranquilo. Es una fuerza motriz de rendimiento; siempre y cuando no se conforme con el mito.

Únase a Nan Russell, Científico principal de XM (Gestión de Experiencia) de Qualtrics, para aprender cómo:

- Aprovechar el poder de la gestión de experiencia (XM) para crear pasión, compromiso y lealtad del cliente.
- Empoderar a los empleados para que cumplan con la promesa de su marca y brinden experiencias excepcionales al cliente.
- Incluir el aporte de los clientes en el diseño del producto y fomentar la creación conjunta con los consumidores.

Patrocinado por: Qualtrics

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

10:15 A.M. - 11:00 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Mejore las experiencias de los compradores con información de datos y soluciones tecnológicas**

Los datos están transformando la experiencia de la compra minorista, beneficiando tanto a las empresas como a los clientes. En las tiendas, las herramientas de alta tecnología pueden ayudar a equilibrar el inventario, gestionar pedidos y hacer un seguimiento de los precios. Las herramientas de seguimiento de los clientes pueden aumentar el nivel de satisfacción del cliente y promover la lealtad proporcionando experiencias de compra más personalizadas. No obstante, los directores de experiencias (CXO) que no capitalicen aprovechen al máximo las últimas innovaciones tecnológicas quedarán rezagados. Únase a Comcast Business y al famoso chef y empresario, Robert Irvine, para conversar acerca de la faz cambiante del comercio minorista y cómo los datos de marketing y localización pueden hacer que las compras sean más fluidas para los clientes y más rentable para los negocios.

Patrocinado por: Comcast Business

Ponente:

Anita Dorf, vicepresidenta senior, Marketing, Comcast Business

Robert Irvine, Chef famoso

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

10:15 A.M. - 11:00 A.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **La personalización está impulsando la venta digital de alimentos**

Los compradores están adoptando la compra de alimentos por Internet más rápido de lo previsto. A medida que el impulso se acelera y las expectativas aumentan, los minoristas y los consumidores no siempre están en la misma página cuando se trata de compras y personalización omnicanal. Una nueva investigación de IDC y Precima cuantifican la brecha y los beneficios de cerrar la misma. Los minoristas y los clientes comparten sus puntos de vista sobre el comportamiento de la compra en Internet y la personalización. Aprenda sobre la experiencia omnicanal actual y lo que se viene, lo que la personalización significa para los compradores y para los minoristas y cómo aprovechar la analítica de la próxima generación para generar lealtad.

Patrocinado por: Precima

Ponentes:

Brian Crain, Director de Desarrollo del Negocio Global, Precima

Jon Duke, vicepresidente, Investigación, Comercio Minorista, IDC Retail Insights

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

10:30 A.M. - 11:00 A.M.

Sesión destacada

### **Los productos de consumo envasados (CPG) van directo al consumidor (DTC): Cómo las marcas modernas de productos de consumo están forjando relaciones individualizadas con el cliente**

Las marcas de productos de consumo envasados (CPG) han sido desafiadas durante mucho tiempo por las nociones de estandarización y diferenciación de sus productos de venta directa al público. Actualmente se están enfrentando a la competencia de nuevas marcas nativas digitales que forjan relaciones sólidas con los consumidores principalmente mediante la venta en Internet. Los jugadores visionarios son pioneros en un nuevo conjunto de prácticas para generar mayor valor en torno a sus ofertas centrales, involucrar y prestar servicio a los consumidores de maneras nuevas y fomentar la lealtad a largo plazo en su base de clientes.

Monica Turner, vicepresidenta ejecutiva de Ventas de P&G para América del Norte, compartirá cómo P&G está cumpliendo con las expectativas cambiantes del consumidor mediante experiencias de marca y de compra que les facilitan la vida y que están alineadas con sus valores. Para deleitar a los consumidores en el entorno minorista rápidamente cambiante de hoy en día, el enfoque de P&G se basa tanto en la alta tecnología como en el contacto estrecho con el consumidor; aprovechando lo mejor de la digitalización, los macrodatos y la automatización en tanto avanza para tener un impacto positivo en el mundo.

Craig Dubitsky, fundador de hello products, compartirá cómo construyó una marca de cuidado bucal con un seguimiento entusiasta, generando lealtad y compromiso en una categoría que por lo general no es conocida por la emoción o la estética, escuchando lo que quieren los consumidores: una marca fácil de usar, transparente y ética.

Revisada en colaboración con: PSFK

Ponentes:

Craig Dubitsky, fundador de Friendly, hello products

Monica Turner, vicepresidenta senior; Ventas, América del Norte, P&G

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

10:30 A.M. - 11:00 A.M.

The FQ Lounge

**Comercio minorista a prueba del futuro: Cómo aumentar la presencia de chicas en STEM**

Una mayor representación femenina en el campo de la Ciencia, la tecnología, la ingeniería y la matemática (STEM) no solo es fundamental para el avance de las mujeres, sino que tiene el poder de revolucionar todas las industrias. Descubra cómo el fomentar el interés en las mujeres por la tecnología beneficiará el futuro del comercio minorista.

Ponentes:

Shelley Zalis, directora ejecutiva, The Female Quotient y fundadora, The Girls' Lounge

Karen Beebe, directora de informática, vineyard vines

Karen Etzkorn, directora de informática, Qurate Retail Group

Kristen Maynes, directora, Consultoría sobre Ciberseguridad, PwC

Emma Williams, vicepresidenta corporativa, Oficina, Microsoft

Lugar: The FQ Lounge, Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

10:30 A.M. - 11:00 A.M.

Sesión destacada

**Cómo Marriott, Peloton y Shinola están sobrepasando los límites de la experiencia de marca**

En la era digital, las marcas están sobrepasando los límites de sus sectores correspondientes. Se están conectando con los clientes en zonas de transición. Este es el punto intermedio, donde una relación con el cliente puede extenderse desde la tienda al centro de salud y al gimnasio, al restaurante y a la estada de hotel.

Los huéspedes se trasladan de un lado de la calle de la experiencia al otro con la misma facilidad que los productos y servicios entran y salen de sus vidas. El ritmo del cambio y el deseo de relaciones de marca de omniexperiencia se restablecen debido a las expectativas cambiantes del cliente sobre cómo debe transcurrir una experiencia de marca.

Esta sesión analizará la fusión de las experiencias de marca en todos los segmentos de experiencia del cliente tales como los viajes y la hospitalidad, el acondicionamiento físico y la moda, el discurso motivacional y la capacitación personal, el comercio minorista, los alimentos y las bebidas.

Asimismo, analizará cómo las marcas aprovechan su relación con los consumidores en una categoría e inventan nuevas formas de involucrarse, con una visión de futuro, a fin de ampliar su alcance a los estilos de vida de sus consumidores. La meta es continuar siendo relevante para una cohorte emergente de compradores que quieren jugar con diferentes reglas.

Ponentes:

David Kepron, vicepresidente, Estrategias de Diseño Global, Marcas Distintivas Premium, Marriott International

Jennifer Parker, vicepresidenta senior, Comercio Minorista, Peloton

Shannon Washburn, presidenta y directora ejecutiva, Shinola

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

10:30 A.M. - 11:00 A.M.

Sesión destacada

### **La innovación minorista a la "velocidad de China": Explicación de Alibaba y de un invitado minorista especial**

Las innovaciones minoristas están ocurriendo en China a una velocidad sin precedentes y Alibaba Group está a la vanguardia de la creación de la futura infraestructura de comercio. En consecuencia, los socios y minoristas de la marca Alibaba han podido implementar algunas de las últimas tecnologías minoristas en el mercado de China. En esta sesión, Alibaba y un invitado conversarán sobre lo que se necesita para llegar a los compradores chinos así como también cómo se están asociando para impulsar nuevas innovaciones y crear experiencias de compra elevadas y personalizadas para los consumidores en China.

Ponentes:

Deborah Weinswig, directora ejecutiva y fundadora, Coresight Research

Christina Fontana, directora del Área de Moda y Lujo, División de Lujo de Tmall, Alibaba Group

Lugar: Shyft Stage, Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

11:15 A.M. - 11:45 A.M.

Sesión destacada

### **Cómo brindar microexperiencias para un gran impacto en la tienda**

En la cultura principalmente digital de hoy en día, los minoristas físicos necesitan encontrar oportunidades para crear experiencias en la tienda que simplemente no puedan reproducirse en Internet. Únase a los expertos de Dry Bar, American Girl-Mattel y FRCH-Nelson mientras conversamos sobre el surgimiento de microexperiencias y por qué estos pequeños momentos de participación en la tienda pueden hacer un gran impacto en los clientes y su lealtad de marca. Aprovechando lo digital, los datos y el diseño, analizaremos los criterios de lo que hace que una microexperiencia sea exitosa y cómo las marcas pueden aprovechar sus servicios y productos únicos para crear una experiencia en la tienda diferenciada y significativa.

Ponentes:

Barbara Carlson, directora senior, Servicios Creativos Globales, American Girl

Sarah Hoffmann, directora de márketing, Drybar

Robyn Novak, vicepresidenta, gerente creativa, FRCH NELSON

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

11:15 A.M. - 11:45 A.M.

Sesión destacada

### **Sesión de revisión de la NRF**

Ponentes:

Massimo Volpe, gerente general, Retail Institute Italy

Dimas Gimeno, presidente de la Junta, Skintelligence Investments S.L.

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

11:15 A.M. - 11:45 A.M.

Sesión destacada

### **Zalando y Nike: Cómo formar equipo para innovar las plataformas digitales**

Europa es única: muchos mercados, muchos idiomas, muchas culturas. Prestar servicio a consumidores expertos en el mundo digital en Europa requiere de innovación constante. Nike y Zalando muestran cómo escalar en un mercado diverso mediante el desarrollo de la plataforma digital líder en Europa. Esta sociedad combina una narrativa de primer nivel y tecnología de avanzada para proporcionar a los clientes lo que necesitan, en Internet y fuera de Internet.

Ponentes:

Chris Field, director ejecutivo, Fieldworks Marketing

Stuart Hogue, vicepresidente, Desarrollo de Mercado, Nike

Carsten Keller, vicepresidente, Venta directa al consumidor, Zalando SE

Lugar: Shyft Stage, Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

11:30 A.M. - 12:00 P.M.

The FQ Lounge

### **Sesión a confirmar**

Lugar: The FQ Lounge, Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

11:30 A.M. - 12:30 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **¿Es genial tener un robot? ¿Y ahora qué?**

Sin duda, hay muchas noticias y exageraciones sobre los robots en el comercio minorista. Los robots multiusos pueden subsanar deficiencias enormes en los datos de la tienda recopilando información sobre todo desde el inventario hasta mostrar respeto por la seguridad, protección, refrigeración y más. La clave es adquirir información comercial viable para optimizar las operaciones de la tienda y elevar la experiencia de compra. Esta sesión informativa brindará ejemplos del mundo real de colaboraciones de robots en tiendas minoristas que demuestran su mérito a la vez que preparan el escenario para las tiendas conectadas del futuro.

Patrocinado por: Badger Technologies

Ponentes:

David Hasler, director ejecutivo, Breakthrough Solutions Consulting

Tim Rowland, director ejecutivo, Badger Technologies

Chris Adams, vicepresidente, Category Management Services, RBS y Ahold Delhaize Company

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

11:30 A.M. - 12:30 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

### **Etiqueta digital ESL 4.0: Desafíos y soluciones para su utilización a escala en todo los EE. UU.**

Los minoristas más grandes de Norteamérica han aumentado la utilización masiva de las etiquetas digitales ESL en amplias áreas geográficas. ¿Por qué lo hicieron? ¿Cómo llegaron ahí? ¿Quién es el siguiente? Síganos en esta travesía en tanto la solución adquiere una adherencia generalizada, mejorando el nivel de satisfacción del cliente y la rentabilidad de la cadena.

Patrocinado por: Pricer

Ponente:

Charles Jackson, presidente, Pricer Inc.

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

11:30 A.M. - 12:30 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

#### **Altas expectativas del cliente. Modelos de cumplimiento cambiantes. Enormes cantidades de datos. Vamos a resolverlo.**

Hoy en día, los minoristas tienen que mantenerse al tanto de las crecientes expectativas del cliente, abordar el vacío de datos en la tienda y mejorar la experiencia del cliente en todos los canales. Pero, ¿cómo reúne algunas de estas fuentes de datos aparentemente dispares y enciende la acción en su negocio?

Acompañenos mientras exploramos el viaje de transformación digital de minoristas líderes que se han asociado con Google Cloud para aprovechar el poder de la inteligencia artificial (AI), renovar las experiencias en la tienda, empoderar a los empleados y modernizar su cadena de suministro.

Patrocinado por: Google

Ponentes:

Michelle Pacynski, vicepresidenta, Innovación Digital, ULTA Beauty

Carrie Tharp, vicepresidenta, Comercio Minorista, Google Cloud

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

11:30 A.M. - 12:30 P.M.

Grandes Ideas del Expositor

#### **Perspectivas de minoristas, de fabricantes e inversores sobre el cambiante panorama minorista**

Los minoristas y los fabricantes necesitan un enfoque prescriptivo que utilice los datos a fin de cumplir con las demandas del consumidor actual. Los desafíos en torno al crecimiento, la rentabilidad, la competencia, el incremento de costos empeoran al no tener una comprensión oportuna y precisa de sus datos. Para hacerlo correctamente, los minoristas y los fabricantes necesitan un enfoque que a menudo se oponen a los modelos de negocio tradicionales. Ejecutivos de Walgreens, The O'Alliance y Zebra Prescriptive Analytics describirán cómo aprovechar la tecnología y los conocimientos basados en la analítica para transformar la manera en que entregan valor a sus clientes.

Patrocinado por: Zebra

Ponentes:

David Aquino, vicepresidente ejecutivo, director de informática de Manufacturing, exShark Ninja

Andrea Weiss, fundadora, The O'Alliance, LLC

Bill Inzeo, director, Walgreens  
Guy Yehiav, gerente general, Zebra Analytics  
Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3  
Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020  
11:30 P.M. - 12:30 P.M.  
Grandes Ideas del Expositor

**La cualidad decisiva de la Internet de las Cosas (IoT). Cómo maximizar las experiencias del cliente y el empleado**

Descubra cómo los minoristas están aprovechando la Internet de las Cosas (IoT) y la tecnología de tiendas inteligentes para impulsar la capacitación de los empleados y mejorar las experiencias de los clientes. La solución IoT correcta mejora la visibilidad en tiempo real, impulsa la responsabilidad y proporciona conocimientos viables para impactar los resultados económicos.

Patrocinado por: MTI

Ponente:

Travis Hooper, vicepresidente, Producto y Estrategia, MTI

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020  
11:30 AM - 1:30 PM

**Food Truck Alley (Área de camiones de comida)**

No deje de visitar el área de camiones de comida (Food Truck Alley) ampliado y coma el almuerzo de algunos de los artesanos culinarios móviles más populares de Nueva York. Ubicado a lo largo del área de servicio de transporte sobre el nivel 2.

Lugar: Vestíbulos Norte y Sur (North y South Concourses), afuera del Nivel 2

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020  
12:00 P.M. - 12:30 P.M.

Sesión destacada

**Cumplir con la personalización: Cómo aprovechar la retroalimentación y el aprendizaje automatizado para cumplir con y anticiparse a las necesidades de los compradores**

El estándar para la personalización está subiendo. Los clientes hoy tienen acceso a más bienes y servicios que nunca antes, pero el modelo de selección cada vez mayor impone nuevas cargas a los consumidores quienes deben buscar, filtrar y comparar la compra para encontrar aquello que les encanta. Para hacer este recorrido, los consumidores esperan cada vez más que haya una selección convincente y recomendaciones.

Brad Klingenberg, director de algoritmos en Stitch Fix, compartirá cómo el servicio de estilo personal en Internet creó un motor poderoso de recomendación que impulsa una experiencia de compra hiperpersonalizada. Klingenberg presentará estudios de casos con tácticas relevantes para minoristas en cualquier categoría sobre cómo aprovechar el aprendizaje automatizado para ofrecer personalización.

Revisada en colaboración con: PSFK

Ponente:

Brad Klingenberg, director de algoritmos, Stitch Fix

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

12:00 PM - 12:30 PM

Sesión destacada

### **Esclarecimiento ético en el comercio minorista: todo tiene que ver con los partícipes**

¿Cómo se mantienen relevantes las organizaciones para sus partícipes en una era de rápido cambio?  
¿Pueden las estructuras y estrategias tradicionales de negocio proporcionar la capacidad de innovar, reaccionar y anticiparse mejor a los intereses de los partícipes? Esta sesión explora cómo los modelos de negocio orientados al propósito pueden proporcionar el ímpetu para impulsar el cambio, en tanto se alcanzan los objetivos comerciales, ambientales y éticos.

El director ejecutivo de The Body Shop, David Boynton, conversa sobre el modelo de 'ganancias con principios' y describe la reconexión de la marca con sus raíces desde que Natura&Co de Brasil la compró en 2017. Ninguna empresa minorista está mejor posicionada para conversar sobre los beneficios comerciales y culturales de operar con una visión ética, propósito y valores, poniendo primero a los partícipes y no a los accionistas.

El fundador y director ejecutivo de Adelante Shoe Co., Peter Sacco, compartirá sus aprendizajes desde una perspectiva de empresa emergente ética. Al igual que Body Shop, Adelante está decidido a hacer negocios de una manera diferente. La empresa fabrica zapatos de cuero a medida excepcionales en Guatemala y los entrega directamente en la puerta del cliente en 10 días hábiles. A diferencia de otras marcas, Adelante ha creado su estructura de costos a partir de una base de referencia de pago suficiente para que vivan bien en sus comunidades. "Nuestro objetivo es la creación de valor compartido más que la optimización de ganancias", afirma Sacco.

¿Cuál es el secreto de hacerlo bien, pero también de hacer el bien? ¿Están los inversores verdaderamente preparados para esto... y cómo se pueden incorporar los valores éticos en toda una organización?

Ponentes:

Eduardo Yamashita, socio gerente y director de operaciones, Group GS& - Gouvêa de Souza

David Boynton, director ejecutivo, The Body Shop Ltd.

Marcos Gouvêa de Souza, director general, Grupo GS& - Gouvêa de Souza

Peter Sacco, fundador y director ejecutivo, Adelante Shoe Co.

Lugar: Shyft Stage, Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

12:00 PM - 12:30 PM

Sesión destacada

### **El surgimiento de la economía emocional: Honestidad, empatía e integridad se hacen eco en los consumidores**

En un mundo donde todo es demasiado, vuelven las virtudes olvidadas gracias a la demanda popular dado que la gente repiensa lo que es importante para ella. Leslie Ghize de TOBE marca el paso desde un ecosistema comercial basado en productos y servicios hasta una economía emocional, subrayando por qué está sucediendo esto y cómo dará forma al comercio minorista. La estrategia minorista de Pinterest, Amy Vener, comparte cuáles son las medidas que los expertos minoristas están tomando

actualmente para mostrarles a los clientes que se preocupan y que están escuchando. Nuestros expertos mostrarán cómo está cambiando el sentimiento del consumidor y cómo los minoristas se deben adaptar para continuar siendo relevantes.

Ponentes:

Leslie Ghize, vicepresidenta ejecutiva, TOBE

Amy Vener, jefa de estrategia minorista, Pinterest

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

12:30 P.M. - 1:00 P.M.

The FQ Lounge

### **Las superHEROÍNAS del comercio minorista**

Las mujeres aportan un conjunto de habilidades únicas al lugar de trabajo que promueven el crecimiento.

En esta conversación, las líderes femeninas compartirán sus travesías a la cima y cómo confiar en sus instintos lo transformará en un líder más fuerte en el trabajo.

Ponentes:

Michelle Bogan, fundadora y directora ejecutiva, EQUITY FOR WOMEN

Julie Averill, vicepresidenta ejecutiva y directora de tecnología, lululemon athletica

Alexa Geovanos, presidenta de marca, América del Norte y del Sur, Chloé

Cheryl Kaplan, presidenta y cofundadora, M.Gemi

Lugar: The FQ Lounge, Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

12:30 AM - 1:30 PM

### **Opciones de almuerzo para los participantes con Full Conference Pass**

*¿Hizo la pre-compra de vales para el almuerzo durante el proceso de inscripción?*

Retire su almuerzo en la Recepción para Eventos Especiales, Nivel 1 (se requiere presentar el vale).

*¿No tiene un vale de almuerzo?*

Hay almuerzos disponibles para comprar en Javits Food Court (Nivel 1) o en Food Truck Alley (afuera del Nivel 2).

*¿Está buscando un sitio para sentarse?*

12:30 - 1:30 PM: Hay asientos disponibles en el Hall E para participantes con Full Conference Pass.

Durante todo el día: Hay asientos disponibles en el Sector de Comidas (Nivel 1), Vestíbulo Sur (South Concourse) (Nivel 2) y en el Salón de la NRF (Nivel 4).

*¿Necesita algo en qué reflexionar? (Full Conference Pass, Minoristas únicamente)*

12:45 - 1:45 P.M. Traiga su almuerzo a la sesión en Medallia Stage (Nivel 1):

La cooperación es la nueva colaboración Cómo coexistir con los gigantes de la tecnología

Lugar: Varios lugares en Javits

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

12:45 P.M. - 1:45 P.M.

## **Algo en qué reflexionar: Coopetición es la nueva competencia: Cómo coexistir con los gigantes de la tecnología**

*¡Traiga su almuerzo a esta sesión! Los asientos están disponibles según el orden de llegada.*

*Abierto a todos los minoristas que tengan Full Conference Pass (Pase para toda la Conferencia).*

Los minoristas y las marcas prometen más dependencia que nunca de las cuatro empresas de tecnología más grandes: Google, Amazon, Facebook y Apple (GAFA). No obstante, esta dependencia conlleva riesgos dado que los compradores se distraen con los caprichos de estas empresas tecnológicas, mientras que los comerciantes pierden la intermediación en las compras. La analista y experta en comercio electrónico de Forrester, Sucharita Kodali, explorará cómo las relaciones de los minoristas con las empresas han cambiado en los últimos años, cómo estos gigantes de la tecnología continuarán evolucionando exponencialmente más rápido conforme avance el tiempo. Por último, los minoristas deben trazar la línea entre asociarse con plataformas grandes y poderosas que recogen de manera agresiva los datos de los compradores y proteger su identidad (y rentabilidad) para prestar servicio a las generaciones futuras.

Ponente:

Sucharita Kodali, vicepresidenta, analista principal, Forrester Research

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Minoristas únicamente

Martes, 14 de enero de 2020

1:00 PM - 1:45 PM

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo los principales minoristas usan la tecnología para mejorar la experiencia en la tienda**

En este panel de debate, aprenda cómo Levi's y otras marcas líderes aprovechan la tecnología como el aprendizaje automatizado y la identificación por radiofrecuencia (RFID) para mejorar la experiencia de los clientes en la tienda. Con la participación de Anisa Kumar, vicepresidenta de operaciones y analítica en Levi Strauss, Irad Ben-Gal, jefe del laboratorio de inteligencia artificial (AI) en la Universidad de Tel Aviv y otros invitados distinguidos.

Patrocinado por: C-B4

Ponente:

Irada Ben-Gal, cofundador y presidente activo, Universidad Stanford/C-B4

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

1:00 PM - 1:45 PM

Grandes Ideas del Expositor

### **Office Depot, como siempre está revolucionando el negocio**

La transformación de Office Depot de un minorista de suministros de oficina a una empresa de servicios empresariales es totalmente revolucionaria. La empresa está adoptando la tecnología y la automatización para cambiar drásticamente la cadena de suministro, aumentar la eficacia en las operaciones diarias y liberar a los vendedores de las tareas tediosas para que puedan enfocarse en desarrollar relaciones más estrechas con el cliente. Escuche cómo la empresa está uniando canales que normalmente estaban aislados y segmentados bajo un solo estandarte, de modo que Office Depot es Office Depot, ya sea que compre en la tienda, en Internet o por medio de un dispositivo móvil.

Patrocinado por: Zebra

Ponentes:

Deb Roth, directora senior, Sistemas Minoristas, Oficina de Gestión de Proyectos y Excelencia Operativa, Office Depot

Jonas Stillman, director, Sistemas Minoristas e Iniciativas Omnicanal, Office Depot

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

1:00 PM - 1:45 PM

Grandes Ideas del Expositor

**Panel de debate: Cómo brindar experiencias continuas al cliente con la estrategia omnicanal**

La estrategia omnicanal ahora es fundamental para brindar una experiencia excepcional al cliente, no obstante, a los minoristas les cuesta hacer que sea rentable. Acompañenos para este panel de debate donde los minoristas comparten su viaje y exploran los factores clave para implementar con éxito programas de gestión omnicanal. Los puntos destacados de los temas que se abordaron incluyen consideraciones comerciales para la implementación; cómo abordar los puntos de integración como gestión de pedidos, cumplimiento (ejecución) en la tienda, operaciones y envío directo al consumidor (DC); visibilidad del inventario entre canales; integración de datos desde el pedido hasta la entrega y experiencias y percepciones personales.

Patrocinado por: Radial

Ponentes:

Brianne Murphy, directora, Cumplimiento, DSW

Bill Woodall, director, Rendimiento minorista y Experiencia del Cliente, Hibbett Sports

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

1:00 PM - 1:45 PM

Grandes Ideas del Expositor

**Sesión presentada por Lucidworks**

Patrocinado por: Lucidworks

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

1:00 PM - 1:45 PM

Grandes Ideas del Expositor

**La próxima ola de disrupción digital en el comercio minorista y la hospitalidad**

La disrupción digital en el comercio minorista y la hospitalidad no es solo publicidad, sino que está cambiando la manera en que las empresas se involucran, prestan servicio y retienen a los clientes prácticamente a diario. Con el cambio como la nueva constante, ¿cuál es el próximo conjunto de puntos de inflexión tecnológica en los que las empresas deberían enfocarse? Durante esta sesión, CDW e Intel combinarán sus puntos de vista únicos sobre el mercado para destacar cómo y por qué creen que dos de las tecnologías que deberían estar primero en la lista son el comercio minorista

visual y la inteligencia artificial. Estos dos líderes del mercado conversarán sobre cómo estas capacidades entregarán valor al negocio y cambiarán la experiencia del cliente.

Patrocinado por: CDW

Ponentes:

David Dobson, Comercio Minorista, director de la Industria de la Hospitalidad y Bienes de Consumo, Intel Corporation

Andy Szanger, director, Ventas Corporativas, CDW

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

1:30 PM - 2:00 PM

The FQ Lounge

### **Evolución en la sala de juntas: El impulso del liderazgo femenino en las juntas**

Hay una enorme cantidad de beneficios al tener a más mujeres en las juntas, desde la diversidad de mentalidad hasta un mayor rendimiento de capital. En esta charla, líderes de opinión comparten las mejores prácticas para posicionar la marca y posicionarse usted mismo para un puesto directivo y así también cómo igualar la proporción de género en juntas directivas dominadas por hombres.

Ponentes:

Shannon Gordon, directora ejecutiva, theBoardlist

Mercedes Abramo, presidenta y directora ejecutiva, Cartier

Joëlle Grünberg, presidenta y directora ejecutiva, Lacoste North America

Lugar: The FQ Lounge, Expo, Nivel 1, al fondo del pasillo 1100

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:00 PM - 2:30 PM

Sesión destacada

### **Esfuerzo extraordinario: Las innovaciones tecnológicas de entrega en la última milla**

Hoy día los consumidores esperan que cada minorista, tanto en Internet como fuera de Internet, cumpla con sus niveles máximos de velocidad y servicio cuando se trata de entrega y cumplimiento; y las empresas están teniendo dificultades para mantener el ritmo. Las relaciones y los modelos tradicionales de cadena de suministro no están diseñados para la flexibilidad y la respuesta que se necesita para cumplir con este alto nivel de exigencia.

Revisada en colaboración con: PSFK

Ponentes:

Hui Cheng, Director de JDX Silicon Valley Research Center, JD.com

Laura Scott, directora de operaciones, Takeoff Technologies

Lugar: Shyft Stage, Nivel 4

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:00 PM - 2:30 PM

Grandes Ideas del Expositor

### **Mayor calidad a un mejor precio en la venta de alimentos**

Algo importante en la mente de los consumidores en todo el mundo es obtener la mejor calidad de alimentos al mejor precio. Para abordar este desafío, Intermarché ha elegido un enfoque original basado en su identidad de larga data como fabricante y vendedor minorista. Únase a Intermarché y ActiveViam mientras describen este esfuerzo para ofrecer mejores alimentos y mejores precios con una estrategia de marca de tienda a largo plazo junto y con una transformación del proceso de fijación de precios.

Patrocinado por: ActiveViam

Ponentes:

David Owen, director del Ventas Minoristas, ActiveViam

Antoine Devos, Jefe de Fijación de Precios y Rendimiento Comercial, Intermarché

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:00 PM - 2:30 PM

Grandes Ideas del Expositor

### **Cómo GANNI puso la estrategia omnicanal en el centro de su estrategia minorista**

GANNI está en medio de una importante expansión global, abriendo tiendas en todo el mundo. Su estilo escandinavo natural ha sido celebrado durante mucho tiempo por la industria de la moda y ahora está captando la atención por su enfoque en el comercio minorista físico. En esta sesión, escuchará al renombrado empresario de comercio, Stephan Schambach, a líderes digitales y de comercio electrónico en GANNI y al vicepresidente de Salesforce, Rob Garf. La presentación analizará la estrategia omnicanal de GANNI y cómo procura ofrecer la mejor experiencia de lujo a sus clientes tanto en Internet como en sus tiendas.

Patrocinado por: NewStore, Inc.

Ponentes:

Rob Garf, vicepresidente, Estrategia de la Industria y Conocimientos, Salesforce

Stephan Schambach, fundador y director ejecutivo, NewStore

Kristian Kehlet Bechsgaard, director de Desarrollo Digital y Gestión de Datos, GANNI

Anders Lindberg, director de Proyecto Digital, GANNI

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:00 PM - 2:30 PM

Sesión destacada

### **Para construir una marca se necesita una comunidad**

Construir una marca hoy requiere más que buenas campañas de marketing. El éxito se encuentra en establecer una conexión emocional profunda con los consumidores en torno a los valores compartidos. Las marcas que adoptan a la comunidad como una estrategia comercial central están descubriendo que los compradores hacen más que consumir; apoyan su éxito.

Ponentes:

Erin Armendinger, Consultora, Skip Industries

Pooja Agarwal, directora de operaciones, Birchbox

Annie Agle, directora, Impacto y marca, Cotopaxi

Kelly Cobb, vicepresidenta, la Comunidad y la Generosidad, Bombas

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1  
Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:00 PM - 2:30 PM

Sesión destacada

**Live Commerce (Comercio en vivo): Streaming (transmisiones en vivo) + compras= ventas**

Combine el streaming (transmisión de videos) con el comercio electrónico y obtendrá el Live Commerce (Comercio en Vivo). Algunos dicen que tiene el potencial de revolucionar el comercio minorista y de cambiar drásticamente el comportamiento del comprador mientras trae a los consumidores un paso más cerca de la experiencia en persona. El concepto apenas empieza a aparecer aquí, pero en China y en Corea del Sur la transmisión en vivo y las compras están en su auge. ¿Podría el Live Commerce ser la próxima gran novedad?

Ponentes:

Pano Anthos, director administrativo, XRC Labs

Melody Lee, vicepresidenta, Desarrollo de Marca, Shiseido Americas

Liyia Wu, fundadora y directora ejecutiva, ShopShops Inc.

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:00 PM - 2:30 PM

Grandes Ideas del Expositor

**La Identificación por Radiofrecuencia (RFID) en 2020: Desbloquee el omnicanal y aumente las ventas**

¿Tiene curiosidad por el estado de RFID en el comercio minorista; el impacto, los desafíos y los éxitos? Únase a nuestro panel de expertos para escuchar de primera mano cómo las marcas minoristas usan la RFID para aumentar la disponibilidad de artículos en las góndolas y habilitar servicios omnicanal.

Patrocinado por: Nedap

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:00 PM - 2:30 PM

Grandes Ideas del Expositor

**Sesión presentada por Amazon Web Services**

Patrocinado por: AWS

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:00 PM - 2:30 PM

Grandes Ideas del Expositor

**Accesibilidad Web: ¿Es un dolor de cabeza en materia legal o una oportunidad de crecimiento?**

El volumen de litigios de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y de cartas de demandas han aumentado a un ritmo sorprendente, y se sigue acelerando. Descubra cómo Shoe Carnival convirtió un dolor de cabeza legal en una oportunidad de crecimiento; para mejorar la experiencia digital del cliente e impulsar las ventas. Esta sesión le enseñará cómo reducir su exposición al riesgo y proyectar una imagen de inclusión de la discapacidad. Abordaremos todos los aspectos relacionados con la Accesibilidad web, cómo lograr y mantener el cumplimiento con la ley ADA, y cómo atenerse a guías globales como las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la web (WCAG).

Patrocinado por: FitForCommerce

Ponentes:

Eric Feinberg, director de marketing, eSSENTIAL Accessibility

Bernardine Wu, fundadora y directora ejecutiva, FitForCommerce

Kent Zimmerman, vicepresidente, Digital, Shoe Carnival

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:45 PM - 3:15 PM

Grandes Ideas del Expositor

### **Rompiendo el molde: Cómo Rag & Bone están diseñando la nueva omniexperiencia**

En un mundo donde valoramos el "hacer y compartir" por encima del "comprar y poseer", ¿cómo definen los minoristas la nueva experiencia minorista para sus clientes?

Patrocinado por: HERO

Ponentes:

Adam Levene, Fundador y Director ejecutivo (CEO), Hero

Aaron Detrick, vicepresidente, Digital, Rag & Bone

Ben Harris, vicepresidente senior, Venta Directa al Consumidor, Rag & Bone

Lugar: Stage 5, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:45 PM - 3:15 PM

Sesión destacada

### **Sesión de revisión de la NRF**

Ponentes:

Marigay McKee, cofundadora y socia general, Fernbrook Capital Management LLC

Niall Murphy, director ejecutivo y cofundador, EVERYTHING

Lugar: Medallia Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:45 PM - 3:15 PM

Grandes Ideas del Expositor

### **Sesión presentada por Bolt**

Patrocinado por: Bolt

Lugar: Stage 3, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:45 PM - 3:15 PM

Grandes Ideas del Expositor

**Sesión presentada por Daisy**

Patrocinado por: Daisy

Lugar: Stage 1, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:45 PM - 3:15 PM

Sesión destacada

**El impacto económico la innovación, la planificación estratégica y el crecimiento**

Ponente:

Ira Kalish, economista global principal, Deloitte

Lugar: Kustomer Stage, Hall E, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:45 PM - 3:15 PM

Grandes Ideas del Expositor

**La última sesión de Grandes Ideas... ¡Los clientes de Theatro tienen la última palabra!**

El comercio minorista está en el punto de impacto de la disrupción móvil. Las expectativas del cliente nunca han sido tan altas. Todos los días el mercado elige ganadores y perdedores mientras que los clientes recompensan a los minoristas sin fricciones. Theatro considera que los vendedores de tiendas ofrecen a las tiendas físicas una ventaja competitiva por encima de los minoristas en Internet en la batalla por los clientes. Hasta ahora, nunca se había llevado a los vendedores a la batalla. Entérese cómo los minoristas líderes utilizan el asistente virtual de voz de Theatro para obtener más ganancias de su inversión de trabajo mientras superan con rapidez las exigencias de los compradores.

Patrocinado por: Theatro

Ponente:

Chris Todd, director ejecutivo, Theatro

Lugar: Stage 4, Expo, Nivel 3

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

2:45 PM - 3:15 PM

Grandes Ideas del Expositor

**La nueva era de transformación digital del comercio minorista**

Decenas de miles de millones de nuevos mercados minoristas están experimentando una ola de transformaciones digitales. Dependiendo de dispositivos inteligentes de IoT (Internet de las Cosas) y del ecosistema de software comercial más grande del mundo en la industria del negocio, Sunmi combinó las innovaciones tecnológicas en los campos de IoT, los macrodatos, la nube y la inteligencia

artificial (AI). Creamos una solución minorista digital líder en el mundo para tiendas fuera de Internet, para mejorar la gestión y las operaciones digitales de las tiendas minoristas. En esta sesión, compartiremos muchos de los últimos casos de soluciones en tiendas digitales minoristas de China.

Patrocinado por: Sunmi

Ponente:

Sam Su, vicepresidente senior, Sunmi

Lugar: Stage 2, Expo, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

3:00 PM - 4:00 PM

### **Hora de merendar**

Tome un bocadillo mientras pasea por los pasillos para enterarse de la última tecnología genial para minoristas.

Lugar: Expo, Niveles 1, 3 y 4

Abierto a: Full Conference Pass, Expo Pass

Martes, 14 de enero de 2020

3:30 PM - 4:00 PM

Sesión principal

### **La revolución del comercio inverso Cómo reciclar y reutilizar el futuro del comercio minorista**

Escuche de algunos de los líderes más innovadores, de minoristas sagaces y de marcas digitales innovadoras que están cumpliendo con las necesidades de los consumidores y disruptiendo la industria.

Ponentes:

James Rhee, presidente ejecutivo y director ejecutivo | fundadora y presidenta, Ashley Stewart | FirePine Group

Charles Gorra, fundador y director ejecutivo, Rebag

Dave Hayne, director digital, URBN y presidente, Nuuly, Urban Outfitters Inc. (URBN)

Anthony Marino, presidente, thredUP

Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

4:00 PM - 4:30 PM

Sesión principal

### **Curioso. Peculiar. Insuperable. Conversaciones con Recode que presentan al director ejecutivo de Pinterest, Ben Silbermann**

Lo nuevo de este año, la NRF se ha asociado con Recode para traer su estilo editorial contundente de entrevistas a los escenarios de Visión de la NRF 2020. En esta entrevista en vivo, la cofundadora y editora general de recode, Kara Swisher aprovechará su experiencia en tecnología, medios y comercio para investigar algunos de los desafíos más apremiantes de la industria, suscitando perspectivas que invitan a la reflexión. Swisher entrevistará a Ben Silbermann, fundador y director ejecutivo de Pinterest, quien lanzó la empresa a la bolsa hace menos de un año y ha mostrado tener un crecimiento de ingresos constante y confiable. También abordarán con profundidad las líneas de negocios de Pinterest tales como el comercio electrónico, la publicidad y la búsqueda.

Revisada en colaboración con: Recode

Ponentes:

Kara Swisher, cofundadora y editora general, Recode

Ben Silbermann, cofundador y presidente ejecutivo, Pinterest

Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass

Martes, 14 de enero de 2020

4:30 PM - 5:00 PM

Sesión principal

**Cómo construir una marca visionaria: La competencia es la nueva colaboración**

Esta sesión mostrará cómo los minoristas y las celebridades construyen juntos marcas duraderas a través de asociaciones únicas, a menudo fomentando innovaciones mientras disrumpen la industria.

Lugar: SAP QualtricsXM Theatre, Nivel 1

Abierto a: Full Conference Pass