



Jorge Martínez-Arroyo, presidente de DEC; Miguel Garrido de la Cierva, secretario general de Ceim-Ceoe; Magí Almirall, director corporativo de Tecnología y Negocio Digital de SM; Luis Beraza, director general de Banca Comercial de Abanca; Enrique de Porres, consejero delegado de Asisa; Óscar Peón Rojo, CTO & Founding Partner de Imotion Retail; Camile Gil, Project Manager de Campanile; Enrique Ruiz-Giménez, jefe de Prensa y Producto de Mercedes-Benz; Enrique Tellado, consejero delegado EVO Banco; Pedro Urquidi, redactor jefe de IPMARK; Marta Jaumandreu, periodista de TVE. NACHO MARTÍN

## DEC premia a las empresas que mejoran la experiencia del cliente

En esta quinta edición los galardones se han completado con tres categorías especiales

elEconomista MADRID.

Cada vez más, las empresas son conscientes que la experiencia de cliente, además de ser rentable, es la única manera de sobrevivir ante el actual entorno empresarial.

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) ha querido celebrar la V edición de sus premios. Antes de dar a conocer a los premiados, Jorge Martínez-Arroyo, presidente de DEC, ha explicado “cómo nuestros modelos de negocio, nuestros trabajos, nuestro futuro y el de nuestras compañías, están siendo arrasados por un tsunami digital que pone al cliente como eje principal”.

En la categoría del Premio al Mejor Customer Journey que reconoce aquel proyecto que, a través de su análisis y procesos de creación, ha sabido identificar y trabajar cada punto de contacto con el cliente a lo largo de todo el viaje, fue para SM por su proyecto, *Savia Digital* al suponer una disrupción en su sector al pasar de una visión B2B a una B2C, y haber sabido adaptarse a los tiempos actuales transformando su modelo de negocio para ello.

En Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente, que reconoce los proyectos globales y transversales de compañía donde la experiencia de cliente es el motor del negocio, ha

Los modelos de negocio están poniendo al usuario como eje principal del ecosistema

recaido en esta edición en Abanca por su proyecto *Sentir Cliente* a través del cual han sabido reflejar el hecho de que la experiencia de cliente es parte de la estrategia de la compañía. Asimismo, el Premio a la Mejor Implicación de Empleados, donde se ha valorado el mejor plan de implantación de la cultura de

experiencia de cliente a lo largo de toda la organización, ha sido para Asisa que a través de su proyecto *Construyamos un futuro juntos* pretende generar un impacto positivo en la compañía, donde la voz del empleado permite adoptar mejoras en la organización.

Por último, el Premio a la Innovación en experiencia de cliente que valora la tecnología como factor que impulsa la experiencia de cliente en las organizaciones, ha recaído en Imotion+Campanile por su proyecto *Mejora de experiencia de cliente para el sector Hotelero* en el que se hace uso de las últimas tecnologías para conseguir el *feedback* del cliente de una mane-

ra totalmente objetiva y disruptiva, ampliando la opinión de los mismos allí donde los tradicionales de voz del cliente no lo consiguen..

### Nuevos premiados

No obstante, estos premios se completan con tres categorías especiales que son valoradas por el jurado sin necesidad de presentar candidatura. La Mejor Marca en CX, que este año recae en Mercedes Benz debido a las altas valoraciones que obtienen por parte de sus clientes. Al Mejor CEO del Año en Experiencia de Cliente que valora al directivo que mejor ha sabido impulsar, la experiencia de cliente en su empresa y que ha sido para Enrique Tellado, Consejero Delegado EVO Banco.

Y como novedad de esta V edición, DEC ha querido reconocer el papel que los medios tienen a la hora de divulgar la experiencia de cliente como pilar fundamental en las organizaciones. Para ello, ha otorgado un premio especial a Pedro Urquidi, redactor jefe de Ipmark, por su reportaje “Juego de percepciones” y “Experiencias de cliente de premio”.

## Telefónica Open Future busca emprendedores tecnológicos

Lanza la II edición nacional en Madrid, Cataluña y Castilla-León

eE MADRID.

Tras el éxito de la I convocatoria conjunta de hubs Telefónica Open Future\_ para buscar emprendedores tecnológicos que tuvieran proyectos que innovasen la industria

tradicional, se acaba de lanzar una segunda parte en la que 5 espacios que no habían participado en la primera edición se han unido para buscar *startups* con base tecnológica y especializadas principalmente en el sector de *legaltech*, *e-health*, *traveltech* y ocio digital, como el *gaming*.

Las iniciativas que forman parte de esta convocatoria son el espacio Tech Crowd Gran Vía, en Madrid, que busca propuestas basadas en tecnologías que marcan tendencia

como el *gaming*, la IA, blockchain o Edge Computing; el hub ‘Tren + D + I’, de Burgos, que se enfoca a la búsqueda en tecnología aplicada a los centros comerciales y sector minorista, además del turístico y de la gestión de proyectos culturales; el centro ‘La Pirámide’ en Cornellá que quiere encontrar proyectos tecnológicos que ayuden a construir la ciudades digitales; el programa de aceleración ‘Kenko Health Accelerator’ busca soluciones y pro-

ductos emprendedores para impulsar el sector de *eHealth*, los dispositivos médicos y la biotecnología; y Cuatrecasas Acelera, primera aceleradora surgida de un despacho de abogados, lanza su tercera edición para buscar *startups* que puedan aplicar soluciones de blockchain e inteligencia artificial al sector legal.

Los emprendedores que participan en esta convocatoria recibirán un espacio de trabajo presencial o virtual y servicios de aceleración y

mentorización para un periodo que puede variar entre 4 meses y 1 año, networking y búsqueda de financiación (e inversión en algunos casos), además de un servicio exclusivo de productos y servicios de socios de Telefónica valoradas en 100.000 euros.

La inscripción a la II Convocatoria Nacional de Telefónica Open Future\_ España, que permanecerá abierta hasta el 16 de julio y se realiza a través [www.openfuture.org](http://www.openfuture.org).