

Iniciativa AEC

DIGITAL 2016
Experiencia de Cliente
28 de abril de 2016
CUSTOMER
La Refinería. Madrid
EXPERIENCE

Cumbre AEC 2016
Experiencia de Cliente

Partners Impulsores



Tendencias en Digital Customer Experience

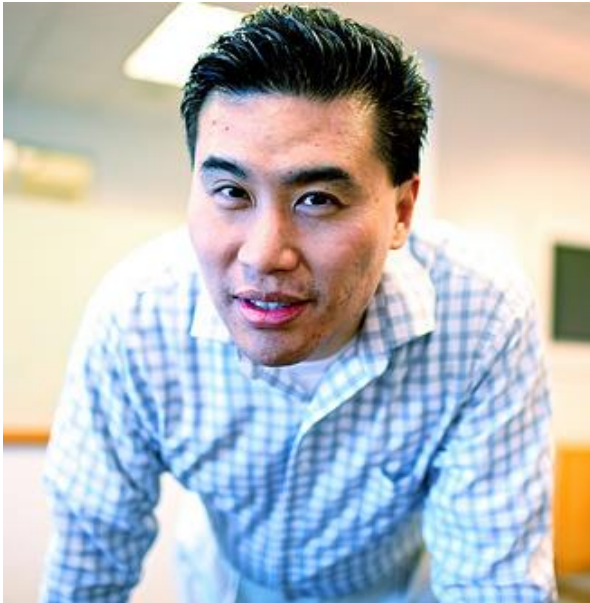
Silvana Buljan
CEO

Buljan & Partners Consulting

Partners Impulsores



LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



- **52%** de los **Fortune 500** han **desaparecido** desde el año 2000.
- Estamos en la **fase de cuestionar** nuestra forma de trabajar, vivir, aprender...
- Se busca **“digital proficiency”** en los profesionales.
- **Apple** consiguió **matar a 27 modelos de negocio** entre 2007 y 2014.
- **Los modelos de negocio** con innovación incremental se quedarán **atrapados**.

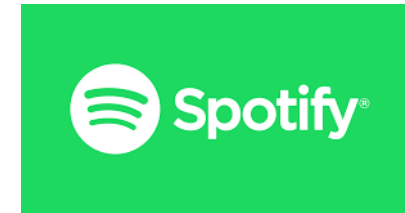
GRANDES “EMPRESAS DIGITALES”...



Booking.com



amazon



Partners Impulsores



¿POR QUÉ **TRIUNFAN** LAS “EMPRESAS DIGITALES”?



CUSTOMER CENTRIC • FÁCIL Y EFICIENTE • ENGAGING • DEMOCRATIZADO • ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES LEAN

Partners Impulsores

DESAFÍOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LAS “EMPRESAS TRADICIONALES”



Partners Impulsores

DESAFÍOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LAS “EMPRESAS TRADICIONALES”



- ❖ Mentalidad digital que prioriza las **soluciones digitales**
- ❖ Experimentación **sistemática** para impulsar la **innovación**
- ❖ **Auto-organizarse** en torno a nuevas oportunidades digitales
- ❖ Empleados:
 - Facilitar el **acceso** a los datos
 - Involucrar en la **resolución** de problemas

Partners Impulsores

“DESTREZA DIGITAL” COMO VENTAJA CLAVE DE CX



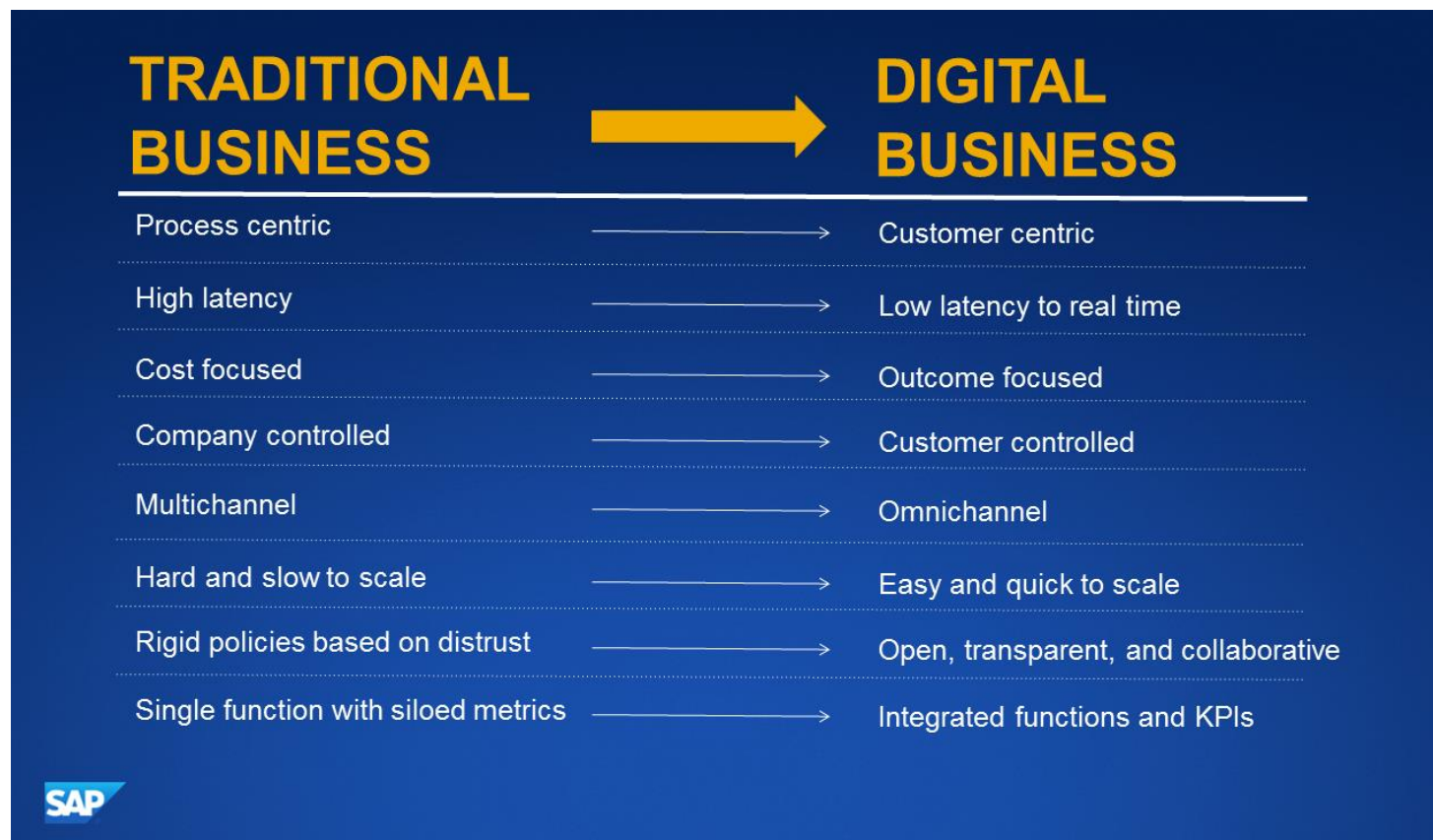
Partners Impulsores



Informe “[Organizing for Digital: Why Digital Dexterity Matters](#)”, elaborado por [Capgemini Consulting](#) realizado en colaboración con el MIT Center for Digital Business

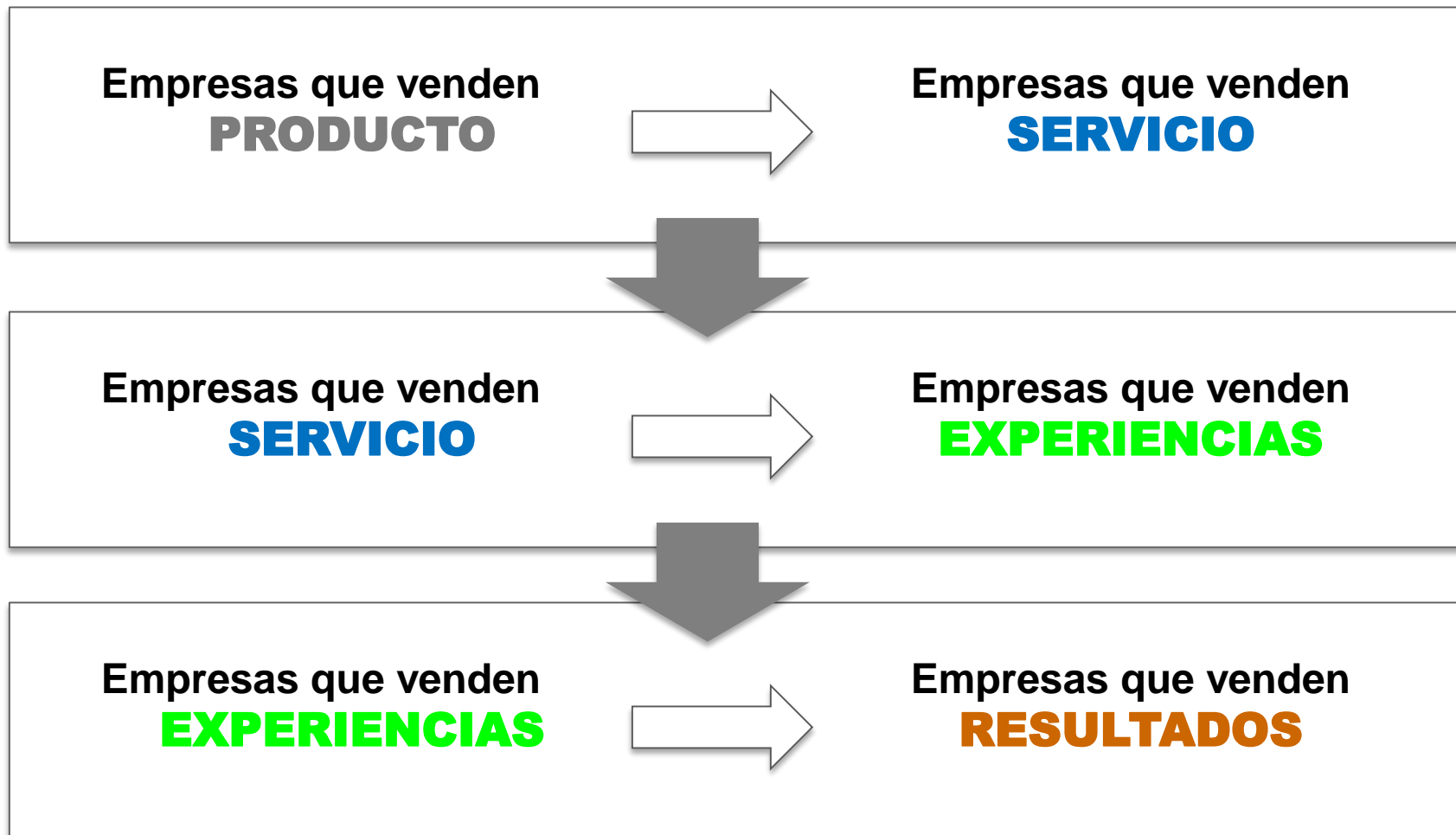


TRADITIONAL BUSINESS vs. DIGITAL BUSINESS



Partners Impulsores

LA REVOLUCIÓN DIGITAL: *ya NO vendemos productos...*



El Mundo Digital CX: Estamos en la lucha por el “Mindshare”



Partners Impulsores

#1

INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Partners Impulsores

***TENDENCIAS** a nivel tecnológico*

#1 INTELIGENCIA ARTIFICIAL



THE CAR BREAKDOWN- HOW COULD IT GO?

JANNE OHTONEN

COACHING@OHTONEN.FI

***TENDENCIAS** a nivel tecnológico*

#2

**MOBILE
EXPERIENCE**

Partners Impulsores

TENDENCIAS a nivel tecnológico

#2 MOBILE EXPERIENCE



Partners Impulsores

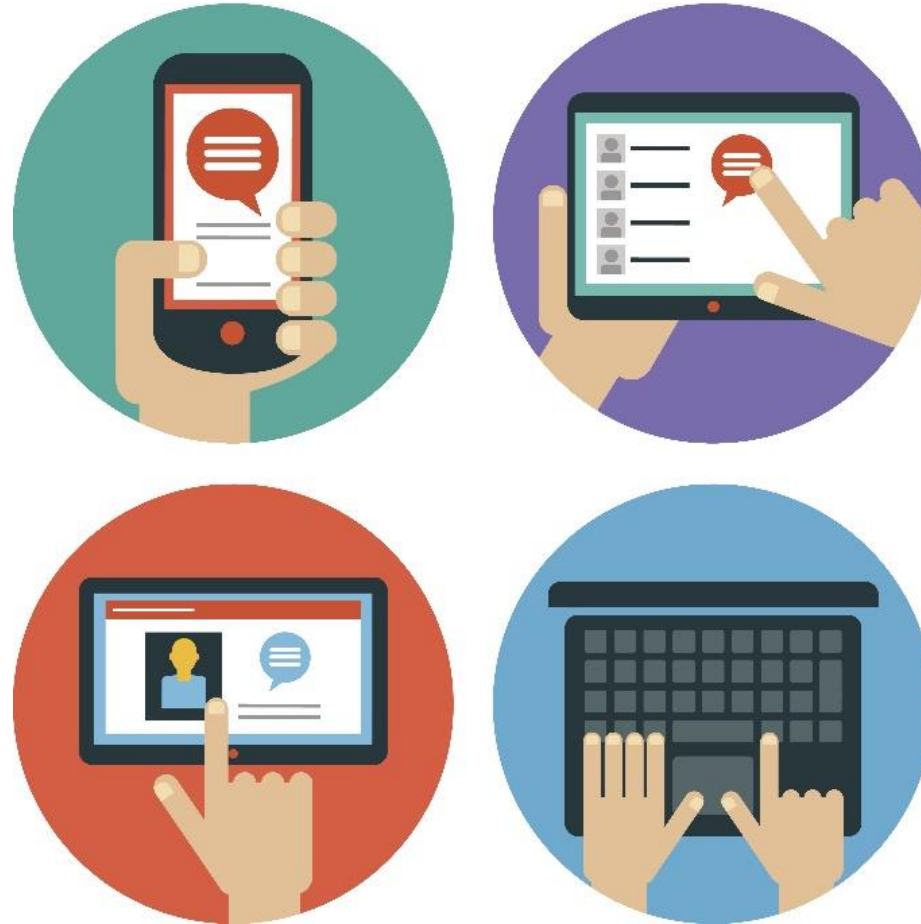
#3

DIGITAL STORY TELLING

Partners Impulsores

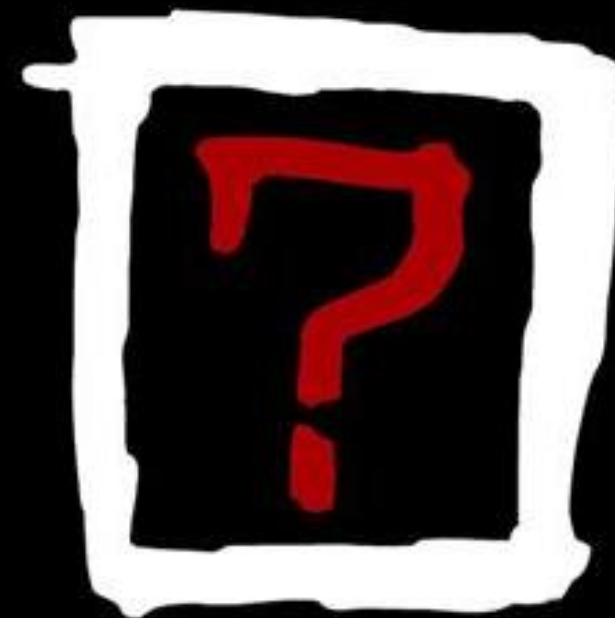
TENDENCIAS a nivel tecnológico

#3 DIGITAL STORY TELLING



Partners Impulsores

¿Qué pasará con el Emotional Engagement en las tendencias digitales?



Partners Impulsores

MUCHAS GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN

Partners Impulsores

