



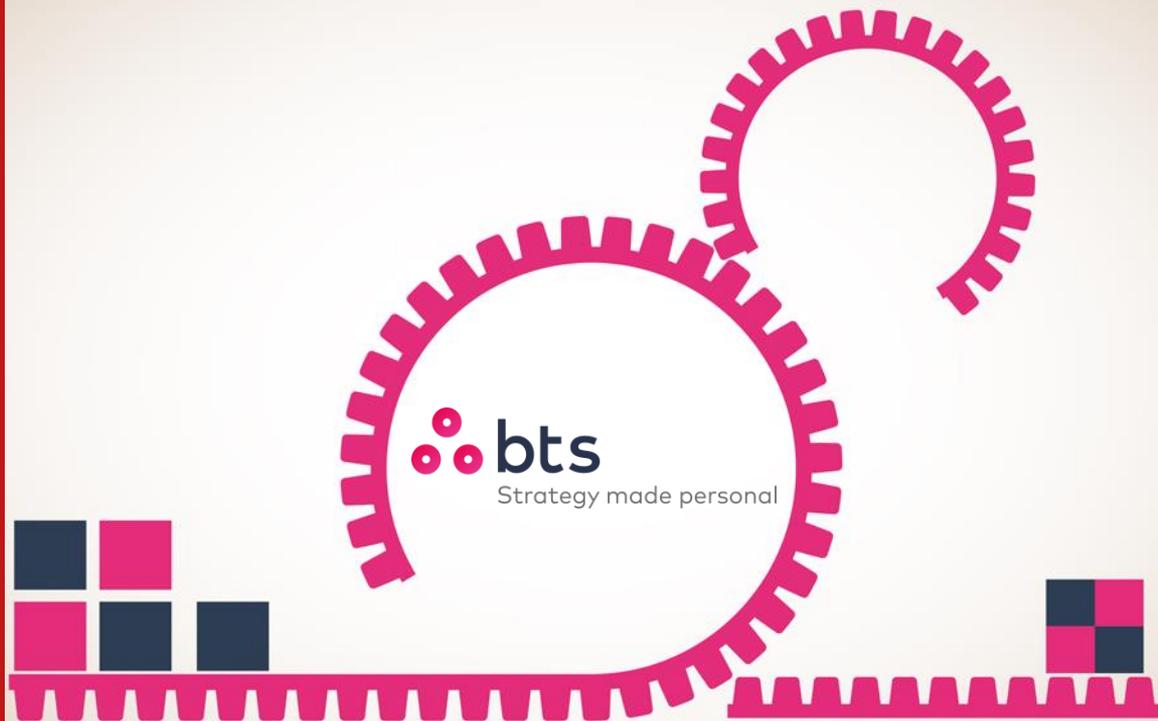
# CX Booster Toolkit

## Marta Zaragoza

Senior Vice President South Europe & Latam  
en BTS

## André Ribeiro

Vice President, Head of Madrid Office en BTS



# Implicación de las Personas



Claves para  
impulsar la  
Experiencia del  
Cliente



*"Primero, nos obsesionaremos por nuestros clientes. Y la obsesión por nuestros clientes **es responsabilidad de todos dentro de la compañía.**"*

-Satya Nadella, CEO de Microsoft



# ALINEACIÓN

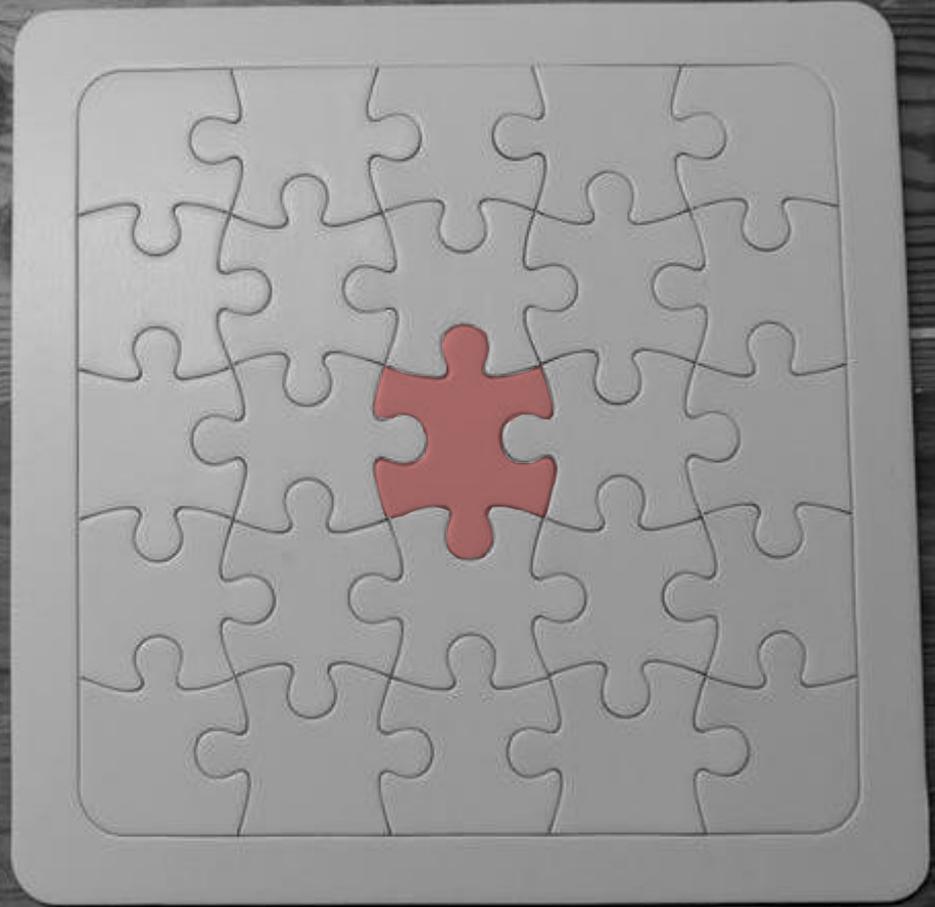


**MENTALIDAD**

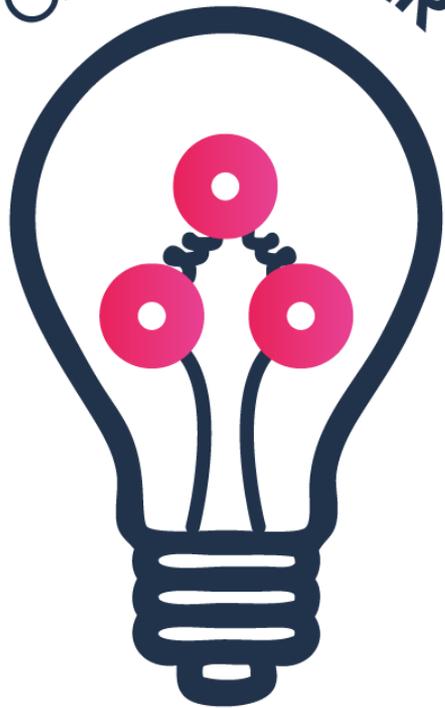


# CAPACIDADES

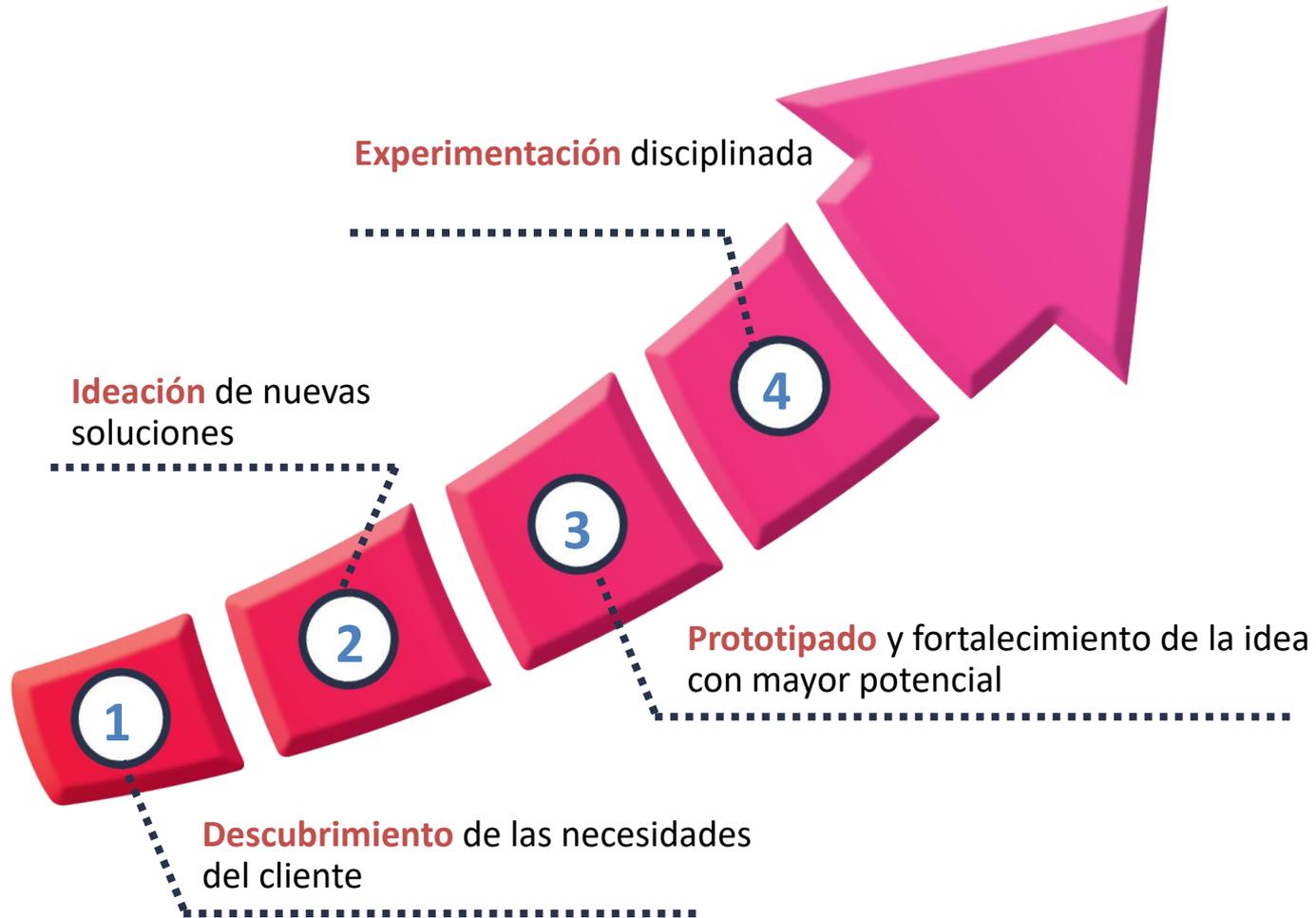
**Alineación,  
Mentalidad y  
Capacidades son  
pilares que  
construyen la  
Implicación de las  
Personas**



CX BOOSTER



Toolkit





## Resultados

- Utilización de **herramientas para mejorar el entendimiento del cliente** y generar ideas para mejorar su experiencia
- Líderes que impulsan una **cultura de mejora continua de la experiencia del cliente** en sus equipos a través de sus comportamientos de liderazgo
- Líderes que actúan como **agentes de cambio** hacia una organización enfocada en el cliente de forma consistente y continua





# TimeWarner

*"Éramos una empresa B2B, mayorista, y de repente hemos tenido que convertirnos en una empresa minorista. Teníamos un modelo centrado en publicidad y distribución, que necesitábamos convertir en un modelo centrado en el consumidor y su experiencia".*

-Felipe de Stefani, CEO Turner Argentina y CIO Time Warner LatAm



# Reto: Reimaginar la TV para el nuevo consumidor



Proyectos surgidos en el programa

11 desarrollados

4 lanzados

*“Y nuevas ideas siguen apareciendo cada día”*



Búsqueda de contenido basada en AI



El Netflix de los videojuegos

El toolkit es una  
pieza para construir  
la Implicación de las  
Personas y sus  
resultados se  
potencian **si va  
acompañado**





*"Primero, nos obsesionaremos por nuestros clientes. Y la obsesión por nuestros clientes **es responsabilidad de todos dentro de la compañía.**"*

-Satya Nadella, CEO de Microsoft

# Strategy made personal

We create powerful experiences that help  
leaders build the future of their business



# Pasos para su implementación

**Contextualizar la  
iniciativa y  
determinar el  
estado actual**

**Diseñar itinerario  
personalizado  
adaptado a  
necesidades  
y objetivos**

**Sesiones de trabajo  
para  
el público objetivo  
y cascadeo al resto  
de la organización**

**Medición de  
resultados y  
determinación de  
gaps**

DEC

in  f

