

Inicio &gt; Actualidad &gt; V Edición de los Premios DEC: Reconoce a las empresas líderes en...

Actualidad Tendencias Customer Experience Eventos

# V Edición de los Premios DEC: Reconoce a las empresas líderes en experiencia de cliente

Por Redacción Contact Center - 3 julio, 2018



ABANCA, ASISA, EVO Banco, Imotion+Campanile, Mercedes y SM fueron reconocidas empresas líderes en Experiencia de Cliente durante la V Edición de los Premios DEC. El evento concentró a importantes directivos y empresarios del panorama empresarial en España, entre los que cabe destacar a Enrique de Porres, consejero delegado de ASISA, Enrique Tellado, CEO de EVO Banco y Luis Beraza, director general de Banca Comercial de ABANCA, entre otros.

Las empresas cada día son más conscientes de que la experiencia de cliente, además de ser rentable, es la única manera de sobrevivir ante el actual entorno empresarial. Gracias a la innovación, a las nuevas tecnologías y a la transformación digital, unidas al impulso organizativo y a la involucración de los empleados, las empresas están siendo capaces de conocer las necesidades de los usuarios permitiéndoles valorar sus emociones. Estos aspectos son los que primaron a la hora de fallar estos premios.

DEC celebró la V Edición de sus Premios en el renovado Florida Retiro. Hasta allí se acercaron una amplia representación del mundo empresarial, para conocer a los galardonados de esta nueva edición.

El acto fue inaugurado por **D. Miguel Garrido de la Cierva**, secretario general de CEIM.CEOE, quien destacó *"el papel que las organizaciones empresariales deben asumir para promover la cultura de la experiencia del cliente, de manera especial en las pequeñas y medianas empresas"*.

Seguidamente, **Jorge Martínez-Arroyo**, presidente de DEC, agradeció la asistencia a todos los presentes, haciendo especial mención a los patrocinadores: Movetia, Santalucía, Eroski y Alsa, así como la colaboración de Mahou. También agradeció a todas las empresas que presentaron sus candidaturas, y dejó patente el importante papel del jurado, compuesto por diez expertos en experiencia de cliente y presidido este año por **D. Miguel Garrido de la Cierva** en una edición en la que la calidad de los proyectos presentados fue muy elevada.

Antes de dar a conocer a los premiados, Martínez-Arroyo realizó, a modo de simulación comparando como actúa un tsunami, un recorrido sobre *"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 sobre el que gira todo el ecosistema"*. Y tras valorar cómo se han visto afectadas las empresas por la llegada de distintas revoluciones tecnológicas, resaltó que *"en DEC no tenemos respuestas para todas las preguntas, pero sí ayudamos a nuestros socios a desarrollar la mejor estrategia de cliente, el mejor talento en CX, las mejores metodologías, herramientas y network para abordar esta transformación tan necesaria en nuestras empresas"*.

## Mejor Customer Journey

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. Y este galardón ha sido 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. Recogió tan distinguido galardón **Magí Almirall**, *directora corporativa de Tecnología y Negocio Digital de SM*.

## Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente

La categoría de **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 recaído 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 y en el que han participado más de 600 personas para su implementación. **Luis Beraza**, *director general de Banca Comercial de ABANCA*, recibió este premio entre una gran ovación.

## Mejor Implicación de Empleados

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 a lo largo de toda la organización. Hasta este evento se acercó **Enrique de Porres**, *consejero delegado de ASISA*, para recoger tan merecido galardón.

## Innovación en Experiencia de Cliente

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 manera totalmente objetiva y disruptiva, ampliando la opinión de los mismos allí donde los tradicionales de voz del cliente no lo consiguen. **Óscar Peón Rojo**, *CTO & Founding Partner de Imotion Retail*, y **Camile Gil**, *Project Manager de Campanile*, subieron al escenario para recoger su galardón conjunto.

Estos premios se completan con tres categorías especiales que son valoradas por el jurado sin necesidad de presentar candidatura:

- **Mejor Marca en CX**, que este año recae en **MERCEDES BENZ** debido a las altas valoraciones que obtienen por parte de sus clientes en las que se destacan la experiencia recibida tanto a la hora de comprar un coche como en todo el servicio postventa. **Enrique Ruiz-Giménez**, jefe de prensa y producto de Mercedes-Benz Vehículos Comerciales, fue el encargado de recoger este importante trofeo.
- **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 en esta edición ha sido para **Enrique Tellado**, *consejero delegado EVO Banco*, un directivo con un currículum impecable, que ha sabido llevar a su compañía a los estándares más altos de experiencia de cliente de su sector.
- Como novedad de la V Edición de estos premios, DEC ha querido reconocer el papel que los medios tienen a la hora de divulgar la Experiencia de Cliente como pilar fundamental en la estrategia de las organizaciones. Para ello, ha otorgado un premio especial a **Pedro Urquidí**, *redactor jefe de IPMARK*, por su reportaje "Juego de percepciones" y "Experiencias de cliente de premio", publicado en su revista el pasado mes de abril.

El evento fue clausurado por Marta Jaumandreu, conocida periodista de TVE y conductora de este evento, quien animó al resto de compañías a seguir trabajando en experiencia de cliente y presentar sus mejores iniciativas en la próxima edición de los Premios DEC.

## Directorio de Empresas



¡Síguenos en las redes sociales!



Contact Center en tu e-mail



Contact Center - Núm. 91 - Junio 2018



## Agenda

No hay nuevos eventos.