



Desde **2,52€**

Viaja seguro a una primavera inolvidable

www.erv.es  
ERV  
You travel. We care.

Megaconsulting

economiadehoy.es

QUIENES SOMOS



Inicio Empresas Economía Tecnología Internacional Nombramientos Formación Entrevistas Reportajes Publicaciones Lifestyle Motor

ACCIONA 71.920 0,5593% ACERINO



Empresas, -  
Abanca, Asisa, Evo Banco, Mercedes, SM e Imotion+Campanile empresas líderes en Experiencia de Cliente

SUSCRIPCIÓN AL BOLETÍN

ULTIMA HORA

- (22/06/2018 13:46:27) **Maria José Sánchez, nueva directora de Expofranquicia**
- (22/06/2018 13:37:39) **En España sólo el 15% de la ingeniería son puestos para mujeres**
- (22/06/2018 13:20:16) **500 mujeres de la provincia de Cáceres participan en el programa de**
- (22/06/2018 13:11:11) **IESE y Sanofi abordan los retos de la Digitalización y el Big Data en el sector sanitario**
- (22/06/2018 13:01:36) **El 76% de las nuevas generaciones de empresa familiar sitúa la innovación entre sus prioridades**
- (22/06/2018 12:52:26) **Los economistas de España y Portugal resaltan el paralelismo en el crecimiento económico de ambos países**
- (22/06/2018 12:43:00) **Santiago de Compostela acogerá el 28 de junio la tercera cita de las "Mesas Industriales de MATELEC"**
- (22/06/2018 12:35:51) **La inteligencia artificial nos ayuda a salvar el mundo**
- (22/06/2018 12:31:47) **Los Data Science Awards Spain, un termómetro para medir la madurez del Big Data en España**
- (22/06/2018 12:20:28) **Abanca, Asisa, Evo Banco, Mercedes, SM e Imotion+Campanile empresas líderes en Experiencia de Cliente**
- (22/06/2018 12:11:11) **Los proveedores de la construcción temen que el 'juego político' retrase las sanciones a los morosos**
- (22/06/2018 11:57:52) **La gestión eficaz de los turnos de vacaciones, uno de los principales retos de los departamentos de RRHH**

nos cookies para personalizar su contenido y crear una mejor experiencia para usted. Puede aceptar el uso de esta tecnología o administrar su configuración. [Saber más](#)

Ampliar

Según reconocen los Premios DEC en su V edición

Viernes 22 de junio de 2018, 12:15h

Me gusta 1 Compartir G+ Follow 223 in Share PinIt Twitter

Este evento ha concentrado a importantes directivos y empresarios del panorama empresarial en España, tales como 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.



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. Gracias a la innovación, las nuevas tecnologías y la transformación digital, unidas al impulso organizativo y 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 han primado a la hora de fallar estos premios.

En esta ocasión, DEC ha querido celebrar la V edición de sus Premios en el renovado Florida Retiro. Hasta aquí se han acercado una amplia representación del mundo empresarial, para conocer a los galardonados de esta nueva edición.

El acto ha sido inaugurado por D. Miguel Garrido de la Cierva, *Secretario General de CEIM.CEOE*, quien ha destacado "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*, ha agradecido la asistencia a todos los presentes, haciendo especial mención a los patrocinadores: Movetia, Santalucía, Eroski y Alsa, así como la colaboración de Mahou. También ha agradecido a todas las empresas que han presentado sus candidaturas, y ha dejado 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 ha sido muy elevada.

Antes de dar a conocer a los premiados, Martínez-Arroyo ha realizado, a modo de simil 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 como se han visto afectadas las empresas por la llegada de distintas revoluciones tecnológicas, ha resaltado 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".

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, *Director Corporativo de Tecnología y Negocio Digital de SM*.

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.

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.

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 Urquidi, **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 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.

**CARFAX**  
HISTORIAL DE VEHÍCULOS

- Kilometraje medio
- Número de propietarios
- Registros de altas y bajas
- Y mucho más

Solicitar informe

**trujiillo**

DEJA QUE COMIENCE LA MAGIA

**INSEM**  
BUSINESS SCHOOL

Máster en