

Inicio > Actualidad > Phy-gital, mundo físico y digital se unen en el V Congreso DEC

Actualidad Tendencias Big Data Customer Experience Eventos Inteligencia Artificial Noticias

Phy-gital, mundo físico y digital se unen en el V Congreso DEC

Por **Marta Jurado** - 2 octubre, 2018
[Compartir en Facebook](#)
[Compartir en Twitter](#)
[G+](#)
[P](#)
[Me gusta 0](#)
[Tweet](#)


Ponentes nacionales y extranjeros debaten sobre el pasado y el futuro de la experiencia de cliente en el congreso organizado por la Asociación DEC este martes en Madrid.

'Phy-gital, la unión del mundo físico y digital'. Una perfecta simbiosis entre la realidad y lo digital. Bajo este título se ha celebrado el V Congreso Internacional DEC sobre Experiencia de Cliente en Madrid que ha reunido a profesionales del sector entorno a las convergencias del pasado y el futuro. Y bajo este mismo paraguas con aroma innovador ha quedado evidenciado que **los expertos recomiendan volver a lo básico**, aprovechar la tecnología, pero sin olvidar el mensaje y, sobre todo, al destinatario de ese mensaje.

"Predecir qué va a cambiar en los 10 próximos años es una misión prácticamente imposible. Quizás la cuestión sea **identificar qué va a permanecer y trabajar nuestra estrategia a partir de ahí**", afirma Jorge Martínez-Arroyo, presidente de DEC. "Algo que no ha cambiado desde las tiendas de ultramarinos hasta nuestros días es la tendencia a maximizar la eficiencia y el factor humano, que quizás se estaba perdiendo. Las grandes marcas apuestan de nuevo por mayor personalización y aumentar las facilidades al cliente. Self-service, experiencia online unida a la compra en tienda física reúnen todos estos factores", explica Martínez-Arroyo. Pero "cuidado con la innovación. Los clientes no compran tecnología, compran experiencias", alerta.

Tecnología que conecte a personas

Chris Daffy, fundador de Academy of Service Excellence ha hecho un llamamiento a recuperar los principios básicos. "La gente perdió el norte con el CRM hace décadas y ahora lo hace con el Customer Experience (CX), pero bajo todos esos nombres olvidan lo básico", asegura. Para que las estrategias tengan éxito es clave observar las experiencias de recuperación. Ésta es, según Daffy **la herramienta más poderosa para crear una experiencia memorable** ya que transforma una mala experiencia en una positiva". Pero no debemos olvidar que "las decisiones están basadas en experiencias pasadas y expectativas futuras y lo menos influyente es el momento presente".

"El rol de las empresas es ser facilitadoras y permitir que fluya la experiencia", opina Daniel Marote, socio director de Hydra.digital y fundador del movimiento #UserLovers. El nuevo formato de empresa debe cubrir dos conceptos, según Marote, "la empatía y generar valor, adaptándose a lo que los usuarios quieren". El futuro pasa por superar ese *gap* de la experiencia entre los ejecutivos y los clientes, "ya que ambos tienen intereses diferentes", concluye Maroto.

Bancos disruptivos

La tecnología solo aporta si conecta a las personas. Por eso, Carlos Oliveira, director de Customer Lab en EVO Banco, propone un modelo líquido que aproveche los datos para adaptarse al cliente. **"Pensar diferente y hacerlo directamente en digital**, en vez de digitalizar lo analógico". Es más, dentro de las apuestas futuras del banco, se encuentra el lanzamiento de un asistente de voz, y en el futuro, basarse en la inteligencia artificial como motor. "Vamos hacia una interfaz natural con el ser humano", puntualiza.

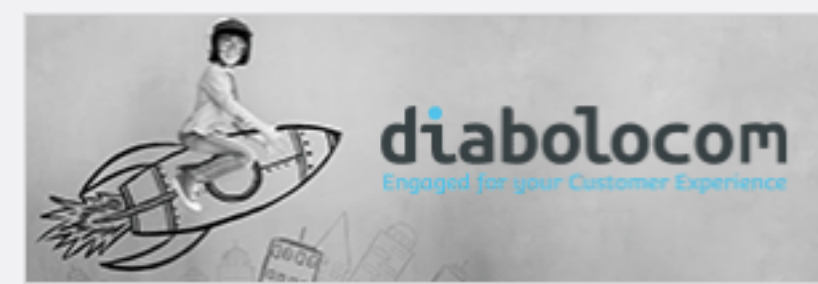
Por su parte, la compañía de telefonía Orange ha impulsado su propia línea de negocio en el sector financiero: un **banco disruptivo lanzado en Francia** a finales de 2017 y que coloca el *phy-gital experience* en el centro de su estrategia. "En esta transformación hemos ido más allá del *customer journey* y del *experience map*, para basar nuestra fuerza en el *User Research* para adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes", explic David Ruiz, head of Design Customer Experience UX de Orange Bank.

Directorio de Empresas

¡Síguenos en las redes sociales!



Contact Center en tu e-mail



Contact Center - Núm. 92 - Julio 2018



Agenda

OCT 4 jue 08:30 B2B Sales Congress @ Cines Bosque Barcelona

NOV 14 mié 09:00 VoIP2DAY 2018 @ Estadio Wanda Metropolitano

FEB 18 lun 08:00 CCW 2019 @ Estrel Berlin