

Euskaltelek Prest 2018 jardunaldia egin du Gasteizko Artium Museoan

Teknologia eta bezero-esperientzia aldatetaren bultzatzaile gisa ikusteari buruzko hausnarketa egin dute 100 euskal enpresak

Gasteizen, 2018ko apirilaren 12an. 100 enpresatik gora elkartu dira gaur goizean Prest 2018n, Euskaltelek urtero antolatzen duen hitzorduan, zeinean enpresak elkartzen baitira ikuspegi praktiko batekin joerak eta ideiak partekatzeko. “Negozioak eraldatzeko bide berriak” izenburu hartuta, gure enpresen bilakaerarako bi ardatz garrantzitsu jorratu dira, teknologia eta bezero-esperientzia, negozio-ereduek behar duten eraldaketaren bultzatzaile gisa.

Euskaltel taldeko presidente Alberto García Erauzkinek ireki du jardunaldia, eta konpainiak lurraldearen garapen ekonomiko eta sozialarekin duen konpromisoaren esparruan kokatu du topaketa. Hitzaldian, adierazi du negozio guztien xedea dela denboran iraunkor izatea eta ingurunean aberastasuna sortzea. “Eta, irauteko, aldatu beharra dago; ezin gara geldi geratu, ezta bakarrik geratu ere. Aurrera egin behar dugu, eta itunak egin beste enpresa batzuekin, besteengandik ikasi: denok batera egin behar dugu aurrera”. Eraldaketarako bidean, Euskaltel Taldeko presidentek ezinbesteko lanabestzat jo ditu teknologiak. “Teknologiak lagungarri ditugu, baina benetako eraldaketak pertsonen aldetik etorri behar du, zerbitzuak eta produktuak merkatuan jartzen dituzten profesionalen aldetik eta merkatu hori osatzen duten pertsonen aldetik: bezeroak. Izan ere, bezeroentzat, produktu edo zerbitzu horiekin duten esperientzia da garrantzitsuena”.

Prest 2018 jardunaldiaren atarikoetan, Alberto García Erauzkinekin batera izan dira Itziar Gonzalo, Gasteizko Udaleko bigarren alkateordea, eta Pascal Gómez, SEA Arabako Enpresaburuen Elkarteko presidentea.

Itziar Gonzalok Gasteizko Udalaren lankidetzak eskaini du, enpresen bazkide izateko, kudeaketa aurreratuan erreferente izango den ‘Smart City’ bat eratzeko martxan jarritako planen bitartez. “Egin dezagun hiri *smart* bat, gure enpresak direla iraultza horren buru” esan du, eta adierazi du beharrezkoa dela Gasteizko enpresak ekonomia berriranzko eraldaketan sartzea, eta, horretarako, beharrezko izango dela gaitasun profesionala lortzea esparru digitalean eta teknologia aplikatu berrietan. Amaitzeko, hau adierazi die Gonzalok enpresei: “Eginkizun horietan guztietan, har ezazue Gasteizko Udala aliatu bat balitz bezala, bazkide estrategiko gisa”.

Pascal Gómezek, berriz, hiperkonektibitatearen abantailak nabarmendu ditu: denen ongizatean laguntzen du, kontsumitzaileak eta bezeroak trebatuago eta informatuago baitaude. Hori erronka bat da enpresaburuentzat; “izan ere, denok saiatu behar dugu 4.0 bizitzaren kontzeptua zabaltzen, zeinaren oinarria baita prozesu guztietan ahalik eta automatizaziorik handiena izatea, enpresek eskaintzarik onenak egiteko aukera izan dezaten”. SEA Arabako Enpresaburuen Elkarteko presidentek esan duenez, “eszenatoki itxaropentsu bat dugu begien aurrean, pertsonak jarririk arretaren erdigunean, giza kapitala trebatzeko eta digitalizatzeko, hartara eten digitala txikitzen lagunduko baitugu”.

Elkarrizketa-mahaiei ekin aurretik, Euskaltel Taldeko kontseilari delegatu Francisco Artechek negozioen eraldaketari eta enpresen artean beharrezkoa den lankidetzari buruzko hausnarketa egin du. Haren iritziz, “eraldaketa ez da aukerakoa, nahitaezkoa baizik enpresa guztientzat, globalizazioak eta beste enpresa batzuekiko lehiak aurrez aurre jartzen dizkiguten zailtasunak gainditzeko”.

Behar-beharrezkoa da beste enpresa batzuekin batera jardutea, Artecheren ustez. “Guk, Euskaltel taldeak, itunak egin ditugu beste enpresa batzuekin, hala nola Microsoftekin, eta, horri esker, gai izan gara gure lanpostuak digitalizatzeko eta berritzeko enpresa bezeroekin eta administrazioekin ditugun harremanetarako”.

Teknologiak, berriz, gero eta erabilerrazagoak dira, eta bezeroarentzako arreta ohikotik askoz harago joateko aukera ematen dute, logistika eta produktuen kalitatea hobetzen ere laguntzen baitute. Bestalde, Francisco Artecheren ustez, etengabeko konexioa eta datu-sorrera ere aukera probetxugarriak dira operadoreentzat. “Euskaltel Talde gisa, gure erronketako bat da jasotzen ditugun datuak erabiltzen jakitea bezeroaren esperientzia hobetzeko; eta horretan dihardugu dagoeneko, gorabeherak detektatuz eta era proaktiboan zuzenduz, produktuak hobetzea lortzeko”.

Teknologiak baliatuz, bezeroari entzutea da Euskaltelen lehentasuna, Artecheren hitzetan: “baina pertsonen gaitasuna eta jarrera jakin bat lortzea da garrantzitsuena, hori baita eraldaketa ororen arrakasta edo porrota ekarriko duen erronka nagusia”.

Negozio-ereduek Industria 4.0n behar duten aldaketaren bultzatzaile gisa teknologia erabiltzeari buruzko mahaian, hauek parte hartu dute: **Javier Fernández de Retana** (AERNNOVAko Harreman Instituzionaleko zuzendaria), **Alberto González de Zárate** (Vending Modularren sortzaile eta zuzendari nagusia) eta **Fernando Presa** (Hirisenseko zuzendari nagusia). Argi eta garbi ikusi dira prozesu industrialetan eman diren aurrerapausoak: jarduera guztiak digitalizatu dira, pertsonak gaitu eta trebatu dira, eta informazio guztia segurtatu da, horiek baitira jarduerak garatzeko zutabe nagusiak.

Bestalde, negozio-eredua aldatzeko bultzatzaile gisa bezero-esperientzia (CX) erabiltzeari buruz aritu dira **Ines Gallego** (Osakidetzako Gurutzetako Unibertsitate Ospitaleko EEC ESiko Berrikuntza eta Kalitateko zuzendariordea), **Bernard de la Ossa** (Lagun Aro) eta **Elena García** (Bitbraineko Marketineko eta Komunikazioko zuzendaria). Elkarrizketan, behin eta berriz entzun dira ‘emozioak’, ‘erabiltzailearen esperientziaren hobekuntza’, ‘gertuko informazioa’ eta beste zenbait kontzeptu, eta aplikazio eta teknologia ugari ere izan dira hizpide, hala nola errealitate birtuala, adimen artifiziala, monitorizazioa, eta abar. Horrenbestez, argi eta garbi gelditu da alderdi teknologikoak eta pertsonekin zerikusia dutenak, biak, hartu behar direla kontuan, zerbitzuak eta produktuak diseinatzean, sektore batzuetan bereziki; esate baterako, osasun-sektorean eta ikerketa soziosanitarioan.

Formatu berritzaile eta arina eta elkarrizketa dinamiko eta hurbilekoak lagun, elkarrizketa eta pentsamendu kolektiboa sustatzea izan du helburu Prest 2018k, edozein enpresatan aplikatzeko moduko soluzioak bilatzeko. Jardunaldia Artium Arte Garaikideko Euskal Zentro Museoa egin da, eta SEA Arabako Enpresaburuen Elkarteak babestu du.

Euskaltel – Komunikazioa
komunikazioa@euskaltel.com
www.euskaltel.eus

