

Euskaltel ha celebrado la jornada Prest 2018 en el Museo Artium de Vitoria-Gasteiz

Más de 100 empresas vascas reflexionan sobre la tecnología y la experiencia de cliente como palancas de cambio

Vitoria-Gasteiz, 12 de abril de 2018. Responsables de más de 100 empresas vascas han participado esta mañana en Prest 2018, la cita anual organizada por Euskaltel para compartir tendencias e ideas desde un enfoque práctico. Bajo el título “Nuevos caminos para transformar negocios”, se han abordado dos ejes clave para la evolución de las empresas vascas: la tecnología y la experiencia de cliente como palancas de la transformación de los modelos de negocio.

La apertura de la jornada ha corrido a cargo del presidente del Grupo Euskaltel, Alberto García Erauzkin, quien ha enmarcado este encuentro en el compromiso de la compañía con el desarrollo económico y social del territorio. En su intervención, ha asegurado que todos los negocios tienen como misión ser perdurables en el tiempo y crear riqueza en su entorno. “Y para perdurar hay que transformarse, no podemos quedarnos quietos o solos. Tenemos que avanzar y crear alianzas con otras empresas, aprender de otros, avanzar juntos, en definitiva”. En el camino hacia la transformación, el presidente del Grupo Euskaltel ha señalado a las tecnologías como herramienta indispensable. “Las tecnologías nos ayudan, pero la verdadera transformación tiene que venir por parte en las personas, por parte de los profesionales que ponen en los servicios y productos en el mercado, y por parte de las personas que forman ese mercado: los clientes, para quienes la experiencia que tienen de esos productos o servicios es lo más importante”.

Alberto García Erauzkin ha estado acompañado en los prolegómenos de Prest 2018 por Itziar Gonzalo, segunda teniente de alcalde de Vitoria-Gasteiz, y del presidente de SEA Empresarios Alaveses, Pascal Gómez.

Itziar Gonzalo ha ofrecido la colaboración del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz como socio de las empresas a través de los diferentes planes puestos en marcha con el fin de crear una ‘Smart City’ referente de gestión avanzada. Con la expresión “hagamos una ciudad Smart con nuestras empresas a la cabeza de esta revolución”, ha manifestado la necesidad de lograr de las empresas de Vitoria-Gasteiz la transformación hacia la nueva economía, para lo cual, será necesaria a su vez la capacitación profesional en ámbitos digitales y nuevas tecnologías aplicadas. En todos estos retos, “considerad al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz como un aliado, como un socio estratégico”, ha finalizado.

Por su parte, Pascal Gómez ha destacado las ventajas de la hiperconectividad, que nos permite contribuir al bienestar de todos, ya que los consumidores y clientes están más formados e informados. Esto representa un reto para los empresarios, “porque debemos esforzarnos en trasladar el concepto de la vida 4.0, que se basa en un máximo nivel de automatización de todos los procesos para ofrecer las mejores ofertas por parte de las empresas”. Para el presidente de SEA Empresarios Alaveses, “estamos ante un prometedor escenario, con las personas en el centro de nuestra atención, para formar y digitalizar a nuestro capital humano, contribuyendo así a la reducción de la brecha digital”.

Antes de dar paso a las mesas de diálogo, Francisco Arteche, consejero delegado del Grupo Euskaltel, ha compartido con los asistentes sus reflexiones sobre la transformación de los negocios y la necesaria cooperación entre las empresas. En su opinión, “la transformación no es opcional, es una necesidad para todas las empresas, con el objetivo de superar los retos que nos plantea la globalización y la competencia de otras empresas”.

En su opinión, es necesario cooperar con otras empresas. “Nosotros como Grupo Euskaltel hemos establecidos alianzas con otras compañías, como Microsoft, y eso nos ha permitido afrontar la digitalización y modernización de los puestos de trabajo en otras empresas clientes y administraciones”.

Respecto a las tecnologías, cada vez más accesibles, permiten ir mucho más allá en la atención al cliente, en la mejora de la logística y de la calidad de los productos. En palabras de Francisco Arteche, la conexión continua y la generación de datos es otra de las oportunidades que se presentan a los operadores. “Nuestro reto como grupo Euskaltel es saber cómo utilizar los datos que recopilamos para mejorar la experiencia del cliente, ya lo estamos haciendo, detectando posibles incidencias y corrigiéndolas proactivamente mejorar los productos”.

Ha asegurado que la prioridad de Euskaltel con estas tecnologías es escuchar al cliente, “pero lo más importante es conseguir una actitud y una aptitud de las personas: ahí está el reto principal que determinará el éxito o el fracaso de cualquier transformación”.

La mesa dedicada a abordar la tecnología como palanca de cambio de los modelos de negocio en la Industria 4.0 ha contado con la participación de **Javier Fernández de Retana**, director de Relaciones Institucionales de SVP, AERNNOVA, **Alberto González de Zárate**, fundador y CEO de Vending Modular, y **Fernando Presa**, CEO de Hirisens. Ha quedado de manifiesto el avance que se ha producido en los procesos industriales llegando a digitalizar todas las actividades, cualificando a las personas y asegurando toda la información, como pilares básicos para el desarrollo de las actividades.

Por su parte, la experiencia de cliente (CX) como palanca de cambio de los modelos de negocio, ha sido abordada en la conversación entre **Inés Gallego**, subdirectora de Innovación y Calidad de la OSI EEC de Osakidetza, Hospital Universitario Cruces **Bernard de la Ossa**, de Lagun Aro, y **Elena García**, Directora de Marketing y Comunicación de Bitbrain. Términos como ‘emociones’, ‘mejora de experiencia del usuario’, ‘información cercana’ han sido repetidos en el transcurso de esta charla, mezclados con aplicaciones y tecnologías como realidad virtual, inteligencia artificial, monitorización, etc. De esta forma, ha quedado de manifiesto que aspectos tecnológicos y humanos van de la mano a la hora de diseñar servicios y productos, sobre todo en aquellos sectores como el de la salud y la investigación asociada al mundo sociosanitario.

Con un formato innovador y ágil, mediante conversaciones dinámicas y cercanas, Prest 2018 se ha celebrado con el objetivo de fomentar la conversación y el pensamiento colectivo buscando soluciones replicables en cualquier empresa. La jornada se ha celebrado en Artium Centro-Museo de Arte Contemporáneo, y ha contado con la colaboración de SEA Empresarios Alaveses.

Euskaltel – Comunicación
comunicacion@euskaltel.com
www.euskaltel.com

