

Media Alert

CONTACTOS DE PRENSA:

Avanade España: Sergi Doutón

+34 93 545 21 91

sergi.douton@avanade.com

Edelman: Teresa Ferreirós / Laura Tohá

+34 93 488 12 90

teresa.ferreiros@edelman.com

laura.toha@edelman.com

Durante el XX CIO FÓRUM 2014 de Microsoft, Avanade analiza cómo las grandes organizaciones deben adaptarse a la nueva era digital

La compañía presenta al nuevo cliente digital y estudia la consecuente transformación de los procesos de negocio empresariales para optimizar los resultados de negocio y adaptarse a los cambios

MADRID, 28 de octubre de 2014 – [Avanade](#), proveedor global de soluciones de negocio tecnológicas, de cloud y servicios gestionados, ha analizado los cambios que están experimentando las empresas a raíz del auge de la era digital durante el **XX Fórum Microsoft para Grandes Organizaciones**. Javier Ochoa, director de desarrollo de negocio de Avanade Spain, y Juan Gutiérrez, responsable de retail de Avanade EALA (Europa, África y América Latina), han resaltado los cambios en los procesos de negocio que muchas organizaciones están experimentando para satisfacer las necesidades del nuevo cliente digital y adaptarse así a este nuevo panorama.

Según la compañía, que fue Golden Partner del evento de Microsoft, el auge del uso de las tecnologías de consumo como enfoque estratégico empresarial está transformando los procesos de negocio de las organizaciones, sobre todo los relacionados con la experiencia del cliente. Anteriormente, los departamentos de ventas y de atención al cliente jugaban un papel crucial en el proceso de compra, que seguía una trayectoria lineal. Ahora, con un panorama digital influenciado por dispositivos móviles, herramientas de colaboración y tecnologías sociales, los nuevos consumidores digitales confían más en las opiniones de terceros en canales sociales para tomar una decisión de compra. Como consecuencia, la tendencia apunta a que las organizaciones deben **transformar las relaciones con sus clientes en experiencias digitales personalizadas a través de múltiples canales**.

Durante su intervención en la sesión *Experiencias y casos de éxito de grandes organizaciones liderando el cambio en la nueva era digital y transformando sus negocios*, **Javier Ochoa** afirmó que el 56% de los clientes estaría dispuesto a pagar un 30% más por un producto debido a una mejor experiencia. “Es necesario simplificar las interacciones omnicanal, permitir a los clientes ser autosuficientes, sincronizar las ventas y el marketing y entregar el mensaje apropiado, en el momento adecuado y a través del canal correcto. Las experiencias de los clientes deben ser personalizadas y en tiempo real, allí donde estén y en cualquier dispositivo que elijan”, añadió.

Para ejemplificar la experiencia que demandan los nuevos consumidores digitales, Javier Ochoa presentó la solución [Avanade Connected Retail](#), una avanzada solución que da servicio en cinco áreas clave de

las organizaciones: connected store, gestión de comercialización, planificación multifunción, Business Intelligence e información financiera, así como enfoque centrado en el cliente. “Con esta solución la interacción puede empezar en un panel non-touch ubicado en cualquier punto estratégico, en el que el cliente ve información de una marca y/o tienda que, si le interesa, puede descargarse a su móvil. Compartiendo un espacio en la nube, la información del móvil se personaliza. Cuando el usuario llega al punto de venta, un kiosko digital, gracias a la aplicación móvil, le identifica la localización de los productos que más le han interesado y le personaliza el descuento o el mensaje, según sus preferencias. Los dependientes también disponen de toda la información, tanto de los productos como de los clientes, lo que les permite ofrecer productos alternativos, habilitar el pago por NFC o enviar el producto al domicilio”.

El sector de la distribución está evolucionando, y diferenciarse y proporcionar una experiencia única e innovadora de interacción clientes-vendedores es la clave para alcanzar el éxito. Esta conclusión es la que presentó **Juan Gutiérrez** durante su intervención en la mesa redonda sobre el sector retail. “En Avanade somos expertos en el sector retail, y por eso ayudamos a las empresas a ofrecer experiencias digitales a sus clientes, tanto dentro como fuera del punto de venta. Nuestras soluciones inteligentes de interacción con el cliente permiten establecer una interacción real y virtual desde cualquier dispositivo, lugar y momento, siguiendo un nuevo planteamiento de negocio multicanal. Actualmente, estamos trabajando en un **Centro de Excelencia en Retail** en nuestras oficinas de Madrid, que nos permitirá mostrar a nuestros clientes las mejores soluciones de negocio desarrolladas en esta área”, afirmó.

Por otro lado, la tendencia hacia la consumerización de las TI dentro de las organizaciones y el incremento del número de empleados que trabajan fuera de la oficina están **transformando la forma en que las empresas trabajan**. Así, los empleados esperan tener acceso a la información empresarial desde cualquier dispositivo, en cualquier lugar y momento para realizar su trabajo. Para satisfacer sus demandas, los departamentos de TI están trabajando para crear un lugar de trabajo moderno y digital, que facilite la movilidad, la creación de una experiencia de usuario unificada en todos los dispositivos y que proporcione capacidades de colaboración entre empleados y clientes. “Este nuevo enfoque de trabajo digital no solo aumenta la productividad de los empleados, sino que también fomenta la innovación a través de nuevas formas de trabajo y reduce los costes gracias al autoservicio a las aplicaciones y sistemas que tradicionalmente requería de la participación del departamento de TI”, afirmó Juan Gutiérrez.

Sobre Avanade

Avanade ayuda a los clientes a obtener los mejores resultados en un mundo digital a través de soluciones de negocio tecnológicas, la nube y servicios gestionados que vinculan la visión, la innovación y la experiencia en las tecnologías de Microsoft®. El equipo de Avanade ha ayudado a miles de organizaciones de distintos sectores a mejorar la agilidad empresarial, la productividad de los empleados y la lealtad del cliente. Avanade combina la experiencia empresarial, técnica e industrial de su red mundial de expertos con el rigor de un modelo de entrega industrializado para proporcionar soluciones de alta calidad, utilizando las últimas tecnologías emergentes y unos modelos de implementación flexibles - directamente en las empresas, a través de la nube o bien externalizados. Avanade, que actualmente es propiedad mayoritaria de Accenture, fue fundada por Accenture LLP y Microsoft Corporation en 2000, y cuenta con una plantilla de 22.000 profesionales en más de 20 países. Más información en <http://www.avanade.com/es>

Avanade y el logotipo de Avanade son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Avanade Inc. El resto de productos, servicios, o nombres de compañías mencionados aquí son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios.

###

