

El reto de la transformación digital, a debate de la mano de PortAventura Business & Events

Directivos de compañías nacionales han podido conocer esta semana, de mano de la consultora de innovación y marketing estratégico Bendit Thinking y de PortAventura Business & Events, las principales tendencias tecnológicas, sociales y económicas que afectarán a todo tipo de empresas en los próximos cinco años poniendo de relieve la importancia de conceptos que actuarán como agentes principales en una sociedad marcada por nuevos patrones de negocio y de consumo

PortAventura Business & Events y la consultora Bendit Thinking han llevado a cabo nuevamente en Madrid uno de los desayunos monográficos sobre temas de innovación para la empresa dirigidos a directivos siendo en esta ocasión la inteligencia artificial aplicada a la gestión de clientes. La importancia del comportamiento humano, cuya satisfacción y experiencia es capaz de motivar un cambio en el patrón de consumo y de los modelos de negocio de las empresas ha sido, junto al entorno digital y la implantación progresiva de la inteligencia artificial, el epicentro de un workshop que ha contado con la presencia de importantes compañías especializadas en diversos sectores.

Mónica Deza, CEO de Bendit Thinking, consultora especializada en innovación y marketing estratégico ha realizado un análisis que deja patente el cambio socioeconómico que se aproxima y que propiciará la reinención de las tendencias actuales en una perfecta convivencia entre el corporativismo, la sostenibilidad, la innovación y las personas.

Los modelos B2B y B2C, presentes en el siglo XX, están dando paso paulatinamente a un prototipo H2B (human to business), que pone el foco en el consumidor a través de conceptos como la Smart Economy. De este modo, y de la mano de una 'humanización de un mundo que ya es digital', el cliente adquirirá un rol fundamental gracias a la imperante filosofía Wellbeing, que cambia la percepción del éxito: ser feliz y estar bien.

Así, las compañías adoptarán una tangible gestión ética de los negocios marcada por una faceta social y de comunidad en una estrecha relación con acciones RSC y comprometidas con el bienestar emocional de los consumidores, considerando también la 'tecnología como facilitador de la vida de las personas'. En este escenario, la experiencia del cliente (customer experience) se convertirá aún más en una fuente de competitividad, que obligará a las compañías a adoptar sistemas que permitan medir y mejorar los niveles de satisfacción de sus clientes para desmarcarse de su competencia en este ecosistema.

Es en esta interrelación de roles, que posiciona la mejora de la experiencia del cliente como elemento aspiracional para las compañías, donde entra en juego la inteligencia artificial. Una de las consecuencias de esta herramienta empresarial será la automatización a gran escala, que modificará la sociedad de un modo impredecible: quien no ejecute esta transformación digital dejará de ser competitivo.

En este caso, destaca el proyecto AMELIA, de la empresa norteamericana IPSOFT. Se trata de la primera empleada digital construida mediante inteligencia artificial y computación cognitiva capaz de entender lenguaje natural y aprender como un humano. Es la evolución de los "chatbots" representando el siguiente paso en la evolución de la inteligencia artificial aplicada a la relación con el consumidor, que además de contar con una apariencia humana altamente realista presenta capacidades sorprendentes, como analizar las emociones de su interlocutor monitorizando absolutamente cualquier interacción con el cliente independientemente del canal (touchpoint) .

Con estas citas para profesionales, PortAventura Business & Events continúa acercándose a empresas y directivos desde la perspectiva de contenidos de gran interés, poniendo de manifiesto, al tiempo, el potencial de los eventos como instrumento de motivación personal e inspiracional que desarrolla las soft skills de los empleados.

Contacto prensa: Diego Rovés, diego.roves@newlink-group.com - 91 781 39 87

Datos de contacto:

Diego Rovés
Newlink Spain
917813987

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Telecomunicaciones](#) [Comunicación](#) [Marketing](#) [Madrid](#) [Emprendedores](#) [E-Commerce](#) [Recursos humanos](#)
[Consumo](#) [Innovación](#) [Tecnológica](#) [Digital](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>