

# Los 5 bloques que impactan en toda la compañía.

## Marketing y comunicación digital

Este bloque agrupa la estrategia de contenidos, la captación de tráfico, las redes sociales, Mobile marketing, servicio de atención al cliente, la visión única del cliente y su personalización.

### NUESTROS OBJETIVOS

- Los procesos son consistentes a través de los distintos canales y en todos los puntos de interacción con los clientes.
- Las acciones de marketing están alineadas y existe colaboración departamental cross.
- El marketing digital está embebido dentro de la estrategia de negocio global.
- Se potencia la fidelización y recomendación de clientes a través de canales mobile.
- A los clientes se les mantiene informados sobre el avance de sus quejas o peticiones a través de varios canales.

## Digitalización de los procesos

Hacerlos más eficientes, su gestión de incidencias, gestión de contenidos, control and reporting, cambio digital, movilidad de empleados, inversión de tiempo, etc.

### CÓMO FUNCIONAMOS

- El Consejo de Administración toma las decisiones de negocio basados en el 'Digital First'.
- La medición y el reporting disponen de una captura de datos total y automatizada.
- Existen sistemas de autoaprendizaje que permiten tomar acciones y la intervención humana es mínima.
- Existe una alta conciencia y conocimiento sobre la gestión de riesgos.
- Se desarrollan prototipos de manera rutinaria para los proyectos digitales y se realizan testing de atención al cliente y desarrollo de casos de negocio.

## Data Analytics

Nos centramos en Analytics, organización Data Analytics, gobierno del dato, recursos financieros, humanos, Situación futura, etc.

### CÓMO DESARROLLAMOS

- Existe un departamento con perfiles expertos en Advance Analytics: data scientists, expertos en data aplicado a negocio, etc.
- Existe un proceso para gestionar la demanda interna a través de modelos de priorización, cuyos casos de uso se miden para valorar el impacto en el negocio.
- Alta calidad e integridad del dato con permisos y accesos a la disponibilidad del dato en toda la compañía.
- El equipo dispone de las herramientas adecuadas para los casos de uso.

## Tecnologías de la información

La tecnología nos permite generar una transformación ágil, el manejo de accesos, crisis y privacidad, la transformación, alinear la empresa, estrategia de la plataforma, servicios cloud, calidad de los servicios, etc..

### NUESTROS ENFOQUES

- Existe una estrategia clara que permite crear sinergias entre las tecnologías digitales, la integración de marca, la coordinación de inversiones, el desarrollo de capacidades, la gestión de proveedores y la innovación.
- Los procesos de gestión de autenticación están automatizados y son más eficientes.
- El negocio entiende el impacto de las nuevas tecnologías y tiene un plan claro de cómo adoptarlas.
- Existen capacidades para controlar el uso del Cloud y los procesos de compra, están documentados y son ágiles.

## Gestión del talento

Aquí encontramos al empleado digital, el liderazgo digital, la estructura y responsabilidades y el trabajo cross funcional. Queremos un equipo empoderado y motivado.

### CÓMO GESTIONAMOS

- Los procesos, tanto internos como externos, están diseñados y contruidos sobre una base digital.
- Existe una gran madurez digital en la gestión de riesgos, amenazas potenciales y otras causas de incidentes que se identifican y planean con anticipación.
- La estrategia de contenidos está totalmente alineada con la estrategia de negocio corporativa.
- La estrategia digital corporativa y la visión se entiende a todos los niveles como un key driver de la mejora continua.