

NOTICIAS

- Todas
- Actualidad**
- AEERC
- Teletrabajo y Discapacidad
- Legislación
- Formación
- Internet y Redes Sociales
- Tecnología
- Operaciones y Calidad
- Off-Shoring
- RRHH
- Tendencias
- Premios

Actualidad



Actualidad

Transformación digital: La comunicación con el cliente en época de pandemia

La multinacional de contact center GSS Grupo Covisian organizó una cumbre digital para celebrar su llegada a Colombia.

En los últimos meses, debido a la pandemia del Covid 19, las empresas han tenido que adaptar su actividad al ámbito digital prácticamente de un día para otro. En este nuevo panorama dominado por la tecnología, los negocios deben dar respuesta a sus clientes, cada vez más exigentes, de manera rápida y segura.

Pero, ¿cómo lograr una verdadera transformación digital en un momento en que la sociedad y los consumidores están cambiando de forma acelerada? Este fue el tema principal del conversatorio: **“Nuevos modelos de negocio en tiempos del COVID: innovación y experiencia de cliente como ejes clave para impactar en los resultados”**.

El evento, organizado por GSS Grupo Covisian, empresa prestadora de servicios de outsourcing y en soluciones de contact center, junto con Covisian Academy Latinoamérica contó con la participación de David Luna, Exministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia y el español Jorge Martínez Arroyo, Presidente de la Asociación de Desarrollo de Experiencia de Cliente.

Durante su ponencia Luna aseguró que, aunque la pandemia obligó a las empresas a adaptarse y tomar rápidas decisiones sobre digitalización para garantizar su supervivencia, la verdadera transformación digital va más allá.

“Mientras la digitalización es utilizar herramientas tecnológicas para mejorar el funcionamiento de las empresas, la transformación digital es un tema cien por ciento cultural, que utiliza herramientas tecnológicas para hacer más efectivo el proceso, pero debe haber un compromiso por parte de toda la organización.”

De igual forma señaló que la transformación digital “no destruye empleos, los transforma”. Pero, para ello, es primordial que las empresas estén realmente convencidas del proceso de cambio, que analicen cómo está funcionando su entorno para saber qué procesos deben mejorar con herramientas digitales y que la decisión sea adoptada por la totalidad de la compañía, no solo por la pirámide.

Cerrando el conversatorio Cesar López Pérez, CEO de GSS, indicó que “la omnicanalidad es muy importante, pero muchos canales sin una integración óptima no logran valor, ni productividad para las compañías. La tecnología debe ayudar a tener más empatía y humanizar la relación de las marcas con las personas, esta es la apuesta que GSS hace en Colombia.”