

# La **Calidad** en el contexto de la **Transformación Digital**

**Adolfo Ramírez**

**13 de enero de 2016**



# Viaje a las **5 estrellas**

**Adolfo Ramírez**  
**13 de enero de 2016**



# Antes de iniciar el viaje

*Conocer el camino*



*Entender el cambio*



**80%**

de población usa internet a diario



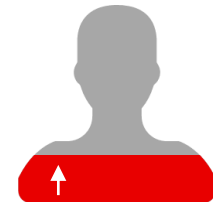
**81**

consultas al móvil/ día por persona



**40%**

aumento de inversión en movilidad desde 2012



**30%**

aumento usuarios digitales



# Un nuevo "cliente" en el centro de la actividad



- Nuevo Modelo de Relación Omnicanal
- Foco en la Experiencia de Cliente
- Personalización

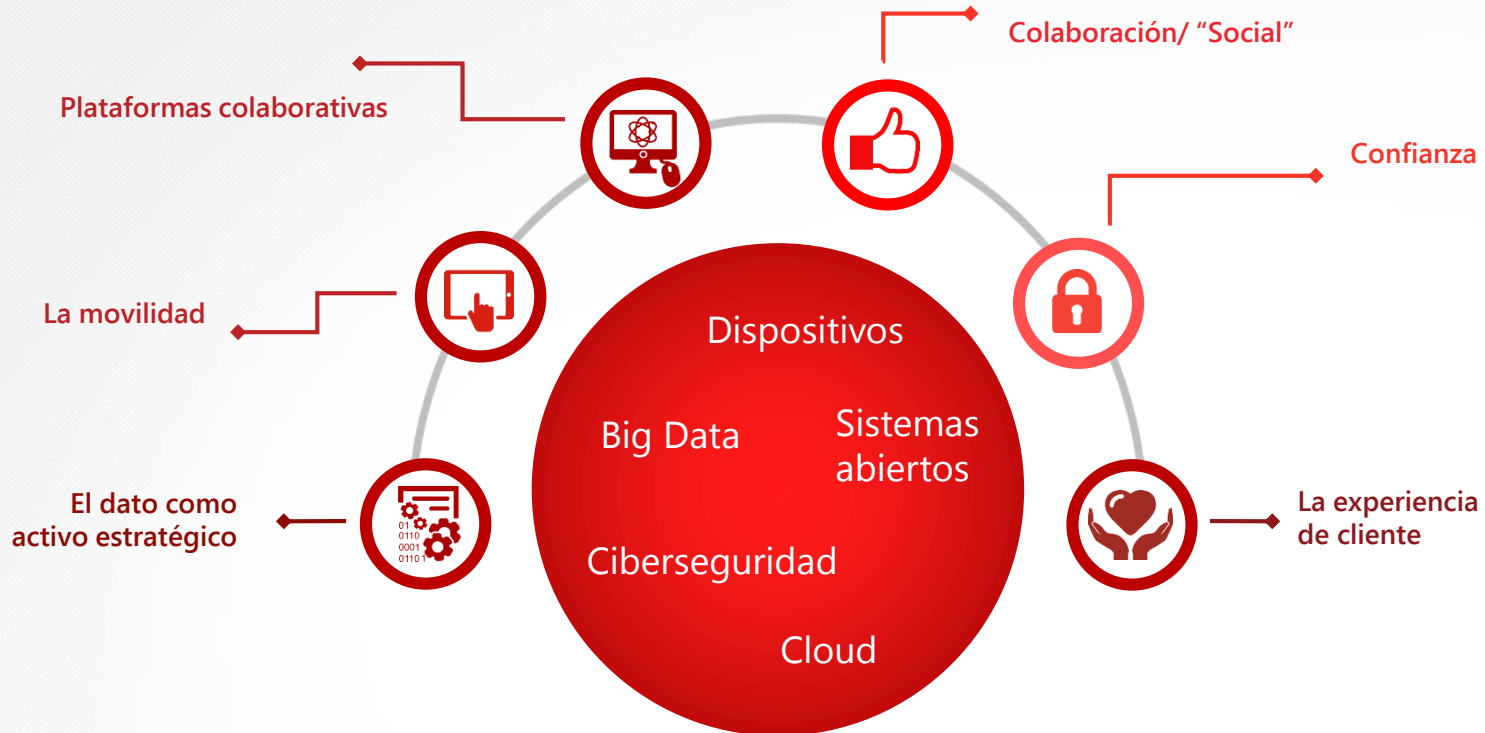


# La Transformación desde las personas





# “Sacarle chispas” a la Tecnología





# La simplificación de "todo"



- **Lean:**  
Desperdicio 0
- **Design Thinking:**  
Diseño desde el cliente
- **Agile:**  
Mínimo Producto Viable.  
Time to Market



# La innovación

*inquietud por innovar*

- Nuevos **productos** y servicios
- Nuevas formas de **comunicarse**
- Nuevos entornos de **trabajo**



- Nuevos **modelos** de negocio
- Nuevos **hábitos** digitales
- Nuevas **plataformas**



# La calidad: el GPS del viaje



- 1** El **Cliente** en el centro de la actividad.  
→ **Ratio Fidelización / NPS / ...**
- 2** Transformación desde las **Personas**.  
→ **Participación / Asimilación**
- 3** La **Tecnología** como motor del cambio.  
→ **Nivel de Servicio / Gestión del Dato**
- 4** **Simplificación** de "todo".  
→ **Ahorros tiempo/coste. Workshop Clientes / Empleados**
- 5** Inquietud por **Innovar** y sorprender.  
→ **RR.SS. / WorkShops Clientes / Empleados**

“Hagas lo que hagas, hazlo bien”

Abraham Lincoln

Muchas  
gracias



[adolfo.ramirez@gruposantander.com](mailto:adolfo.ramirez@gruposantander.com)