Las 50 empresas más innovadoras 2012: Más allá de la atención

Informationweek
28 Jun 2012

Las empresas clasificadas en esta categoría lograron transformar la famosa frase de que “el cliente siempre tiene la razón” por una nueva: “El cliente es nuestra razón”. A través del uso innovador de herramientas digitales, transformaron la interacción con sus clientes en una experiencia más enriquecedora y gratificante.

Banco Azteca

Siempre con el foco puesto en la mejora continua, Banco Azteca vuelve a innovar con su sistema Verificación y Reconocimiento Facial que le permite identificar en tiempo real a sus clientes solicitantes de un crédito mediante el desarrollo de un componente de tecnología biométrica para plataformas PC o dispositivos móviles iOS. Con ello, cuando personal del banco hace una visita a domicilio no sólo se puede verificar la identidad del cliente sino acceder a toda su información al fotografiar a la persona y comparar la imagen con la base de datos de la empresa. Además, permite situar al cliente al centro del negocio. Banco Azteca se convierte en la primera empresa del sector en utilizar esta tecnología y brindar mayor seguridad a sus usuarios.

Líder del proyecto: Juan Arévalo Carranza, director de Sistemas

Centro Escolar Cedros

Otra institución en continua innovación es el Centro Escolar Cedros. Kids Teaching Innitiative es una herramienta de consulta que ayuda a resolver dudas en temas académicos mediante explicaciones sencillas realizadas por los propios niños. Es decir, un alumno escoge el tema que domine y quiera compartir con sus compañeros, lo explica por escrito y luego con sus propias palabras lo graba en video. El material queda a disposición de los alumnos en la página web del colegio y es posible descargarlo en dispositivos móviles. Con una inversión mínima, el Cedros potenció el aprendizaje colaborativo así como las habilidades de sus estudiantes mediante el uso de recursos tecnológicos.

Líder del proyecto: David Berriolope Galván, director de Innovación y Tecnología

Experiencias Xcaret

Peek es un proyecto de transformación tecnológica total de Experiencias Xcaret. En los últimos doce meses se transformó totalmente la infraestructura IT con la instalación de antenas con potencia Wavion para proveer de acceso gratuito a Internet inalámbrico a todos los visitantes. El sistema CRM evolucionó bajo el concepto de Social Marketing, para integrar las principales redes sociales a la experiencia de los asistentes, incluyendo Twitter, Facebook y TripAdvisor. De igual forma, se colocaron cámara digitales con acceso a Wi-Fi, que captan y transmiten más de 3,000 fotografías al día con imágenes de las diversas actividades de los turistas en el parque. La venta de fotografías representa ingresos adicionales para la empresa que rebasan los $130,000,000 millones de pesos al año.

Líder del proyecto: Juan José Luis Cisneros López, CIO

MAPFRE Tepeyac

Lograr la independencia de las áreas de negocio, mejorar la competitividad, el cierre de negociaciones y el incremento de ingresos para la compañía fue posible en Mapfre Tepeyac gracias al proyecto Generador de Negocios Especiales.

El proyecto controla desde el registro del contrato hasta el cumplimiento de la oferta y compromiso con el cliente final, emisión y entrega de la póliza así como su consecuente mantenimiento.

Tras su implementación, ahora el sistema gestiona el alta, mantenimiento y validación de los diferentes módulos por los que debe pasar un negocio o producto, clasificado como especial, antes de su salida al mercado

Líder del proyecto: Luis Edgardo Sierra Carmona, director de Tecnología

Colegio Atid

Mediante el Atid Digital Learning Environment, el Colegio Atid busca que la comunidad educativa involucre la forma natural en la tecnología de los procesos educativos y por ende la búsqueda de soluciones que permitan el desarrollo de un proyecto tecnológico sustentable. Se implementó el uso de dispositivos iPads para preescolar y primaria, así como laptops para secundaria y preparatoria.

Líder del proyecto: Christian Hernández, director de Educación y Tecnología