



# Los asistentes de voz, los humanos digitales o los CRM avanzados reinventan el marketing digital para mejorar la experiencia de cliente

**DES2023 abordará la transformación que vive el conjunto de la comunicación a raíz de los nuevos canales de compra, el impacto de la IA, el mundo virtual, o el auge de la ‘silver economy’**

**Expertos en ‘voice tech’, estrategias digitales, ventas híbridas, marketing online y eventos compartirán sus casos de éxito frente a CMO’s y directivos internacionales**

**Madrid, 09 de mayo de 2023.** – La transformación del marketing como consecuencia de las últimas tecnologías aplicadas a la industria, las martech, está dando un vuelco a la comunicación de empresas, pymes, instituciones, organizaciones y administraciones. Asimismo, la irrupción con fuerza del ‘social selling’ o la venta por redes sociales ha supuesto un cambio en los negocios, que tienen que adaptarse a estos nuevos hábitos de compra, cada vez más generalizados. A ello se unen otros elementos como los asistentes de voz, que actualmente son clave tanto para la experiencia de cliente como para el uso habitual de los consumidores, gracias a sus múltiples funcionalidades. Informes del mercado revelan que en 2023 se contabilizarán más de 8.000 millones de asistentes de voz en el mundo.

[DES – Digital Enterprise Show 2023](#), el mayor evento europeo sobre transformación digital y tecnologías exponenciales, volverá a acoger una nueva edición del Digital Marketing Planet, el foro que reunirá a CMO’s internacionales y a expertos en marketing, publicidad, ventas y organización de eventos de toda Europa para dar a conocer casos de éxito y las últimas innovaciones en tecnologías de voz, CRM integrados, técnicas de social selling o ventas híbridas.

La cumbre, que se celebrará del **13 al 15 de junio en Málaga**, contará con líderes globales de la talla de **Mónica Taher**, una de las personas más influyentes en los negocios de América Latina en 2022, según Bloomberg, y Vice-President Marketing en Rocketfuel; **Jerome C. Glenn**, Consejero Delegado del think tank The Millennium Project, y consultor independiente del Banco Mundial y de la ONU; o **Clint Wheelock**, Chief Research Officer en The Futurum Group especializado en soluciones tecnológicas para el mercado de la experiencia del cliente.

## **Nuevos modelos de marketing**

La pandemia ha marcado un antes y un después en los modelos de comunicación, fusionándose el mundo virtual con el real. En este sentido, **Sergi Ramo**, CEO en groWZ Consultants, con una trayectoria de más de 15 años, explicará en DES2023 el formato híbrido de ventas, que une el entorno “online” y presencial ajustándose a las circunstancias omnicanales de hoy en día. A su vez, **Sergio Marcús**, especialista en negocio digital y estrategias de lanzamiento, ahondará en las nuevas técnicas y funnels de conversión más efectivas del marketing y la venta online para ser más competitivos.

También, en el campo de las ventas, ha ganado importancia la integración del CRM avanzando que permite realizar un seguimiento completo de las interacciones y tener

un control exhaustivo de la información. Una delegación de empresas de marketing procedentes de Polonia y encabezadas por la Polish Investment and Trade Agency, expondrán las novedades que ha supuesto la incorporación de la Inteligencia Artificial en el CRM a fin de proporcionar resultados de comportamiento predictivo o incrementar la eficiencia de los datos.

### **El poder de la voz**

Las últimas tendencias en asistentes de voz también tendrán un espacio clave en Digital Marketing Planet. **Roberto Carreras**, uno de los mayores expertos en tecnologías de voz y estrategia de contenidos de audio, aportará los elementos fundamentales para sobresalir en la era de la conversación y abordará cómo se implementa este modelo en las estrategias de conversión de potenciales clientes. A su vez, **Pedro Tomé**, Director of Disruptive Innovation & Advanced Analytics en EVO Banco, expondrá la aplicación de la IA y la 'VoiceTech' en el ámbito de la banca con el asistente inteligente que han desarrollado en la compañía y que proporciona apoyo en las operaciones financieras.

Otra vertiente que está siendo un motor económico en el área de la comunicación y las relaciones públicas son los eventos, un sector que crecerá este 2023 un 5%, dato que para las agencias aumenta al 14%. En este contexto, DES2023 contará con la participación de **Raimond Torrents, CEO de Events Management Institute**, que ha organizado actividades como los Juegos Olímpicos de Barcelona; **Carlos Girón**, uno de los actores de referencia dentro del mundo del marketing experiencial en España y CEO de la agencia Dissimilarity; y **Jaime Botín**, CEO de Epika, empresa de comunicación especializada en el área financiera. Todos ellos expondrán su experiencia y casos de éxito en cómo la tecnología en el marketing ayuda a la movilización social y a construir proyectos con propósito.

### **Una experiencia cliente con humanos digitales**

La experiencia de cliente se ha convertido en un componente esencial en las estrategias de venta. La digitalización ha propiciado una nueva dimensión en la forma de interactuar con los consumidores. **We humans**, la empresa que desarrolla asistentes digitales de apariencia hiperrealista, ha reinventado el 'customer experience' creando momentos memorables. La compañía presentará la generación de avatares personalizados capaces de realizar cualquier tarea en entornos digitales a través de algoritmos de Inteligencia Artificial y Machine Learning. Programables para una gran variedad de funciones, los humanos virtuales son muy difíciles de distinguir de un humano real y pueden replicar una conversación convencional.

A estos avances se unirá un segmento que está creciendo de forma exponencial en los últimos años, el **Silver Marketing**. DES2023 expondrá la manera a partir de la que la industria se está enfocando cada vez más a la población de más de 50 años, que representa el 26% del PIB español, que dispone de poder adquisitivo y que, poco a poco, está superando la brecha digital. **Luis Castillo**, CEO de Seniors Leading, la empresa de Silver Economy valorada como la mejor startup digital en los European Digital Mindset Awards de DES2022, y **Ángel Cominges**, CEO de Óptima Mayores, la consultora que ofrece asesoría en materia financiera, de hipoteca inversa y pensiones, debatirán sobre las oportunidades y los retos del Silver Marketing en la nueva era digital.