

OPINIÓ

CESCE: de les idees al valor econòmic i social



MARIANO ARNÁIZ

DIRECTOR SISTEMES
ORGANITZACIÓ DE CESCE

Ens trobem davant l'avanç digital més important de la història que, al seu torn, està provocant una revolució social que afecta cada part de la nostra vida. Aquest canvi revolucionari no ve donat per l'adopció de noves eines, sinó per

l'adopció per part dels consumidors de nous comportaments. Aquesta disrupció està reescrivint les regles de la innovació, ja que ha fet que més persones a menys cost poden portar productes i serveis al mercat. Nosaltres, els consumidors, som la força principal que està tirant d'aquesta disrupció; la *hiperadopció* del digital fa que ser digitals s'hagi convertit en el nostre estil de vida. Demandem ser participants, creadors i coautors. No ens resignem a ser mers receptors d'informació i serveis. Per fer front a aquests reptes, a CESCE hem definit una estratègia d'innovació i transformació digital enfocada cap al client. Nosaltres pensem que aquesta transformació digital no con-

cerneix el merament tecnològic, sinó que concerneix principalment el negoci i les persones. Per innovació entenem alguna cosa que ha de crear valor per al negoci i per als nostres clients. Innovar, estar en el *next practice* o fer les coses d'una forma diferent és molt més que simplement tenir bones idees: és l'habilitat de transformar aquestes idees en valor econòmic i social. Per a CESCE, aquest camí d'innovació i digitalització està vertebrat en l'ús intensiu de l'anàlítica, perquè el coneixement és la base i condició necessària per poder oferir una experiència rellevant i productiva als nostres clients tant en la nostra proposta de valor com en el servei que prestem.