



La hiperpersonalización de la experiencia de cliente marca la nueva era del sector del retail

La IA, la Realidad Aumentada y el IoT están permitiendo adaptar productos o servicios a las necesidades de cada consumidor revolucionando toda la cadena de valor del comercio minorista y online

DES2024 reunirá a conocidas firmas de la industria como eBay, Veepee Group, Nestlé o Coren que compartirán cómo integran las tecnologías exponenciales a fin de ser más competitivos

Madrid, 7 de mayo de 2024. – El sector del retail afronta nuevos retos de modernización gracias a la aplicación de las tecnologías exponenciales. Soluciones de inteligencia artificial, Realidad Virtual, IoT y análisis de datos, entre otras, están revolucionando toda la cadena de valor de la industria, desde la fabricación del producto, pasando por la logística o la experiencia de cliente, donde ya se vislumbran escenarios de compra en los que se fusionan el entorno virtual y físico.

[DES – Digital Enterprise Show 2024](#), el mayor evento europeo dedicado a las tecnologías exponenciales que tendrá lugar del **11 al 13 de junio en Málaga**, acogerá el **Foro de Retail & E-Commerce**, el cual contará con líderes internacionales que mostrarán las estrategias digitales con las que están trabajando a fin de adaptar sus negocios al consumidor tecnológico actual.

En este contexto, la cumbre profundizará en los desafíos y oportunidades que enfrenta el retail, a la vez que estudiará los modelos que están surgiendo con el objetivo de capitalizar las tendencias y liderar en un mercado global caracterizado por la alta competencia. Lo hará de la mano de nombres de la talla de **Sara Lapi**, Senior Manager - European Cross-border Trade en eBay, o **Antonio López-Esparza**, asesor con una experiencia de más de 20 años de trayectoria nacional e internacional en retail y sectores de consumo.

Cada consumidor quiere ser único

En los últimos años, la inteligencia artificial se ha convertido en la tecnología con más capacidades de expansión debido a, entre otros factores, las experiencias de consumo hiperpersonalizadas que proporciona. De hecho, informes de mercado revelan que la mitad de los ejecutivos del retail ya están priorizando el desarrollo de recomendaciones personalizadas de producto impulsadas por IA para estimular su competitividad.

A raíz del potencial de esta solución, DES pondrá el foco en el futuro que aportará el aprendizaje automático generativo, así como sus integraciones con otras tecnologías como la Realidad Aumentada (RA) y las plataformas móviles, que están generando escenarios innovadores como las salas de exposición de producto virtuales. **Gonzalo Illesca**, Director de operaciones en FunkHaus Media, dará a conocer las aplicaciones de la RA y la IA en la creación de momentos de compra personalizados e inmersivos, al mismo tiempo que **Pablo Manuel García**, experto en Venta Consultiva Especializada



en Datos e Inteligencia Artificial en T-Systems Iberia, aportará casos de éxito sobre el uso actual de la IA en la industria.

Igualmente, la cuestión de satisfacer las necesidades exclusivas de cada consumidor se llevará sobre la mesa junto con **Anna Herrera**, Head of e-Business & Digital Ecosystem Development Zone Europe en Nestlé Nutrition; **Víctor Del Pozo**, Director de operaciones en la compañía de ventas privadas, Veepee Group; y **Jaume Gomà**, Ex Director ejecutivo en el supermercado online líder en Europa, sezamo.es, y Co-Founder de Ecommerce & Tech Barcelona. Todos ellos explorarán cómo empresas de diversos sectores diseñan servicios diferenciados y fidelizan a los clientes desde distintos canales. Asimismo, abordarán la optimización de datos con vistas a acercarse a los clientes, personalizar la oferta de productos e incluso potenciar una comunicación eficiente.

Los límites de la tecnología

El entorno online y la incorporación de las tecnologías exponenciales en el ámbito minorista, aparte de brindar muchas nuevas oportunidades en cuanto a competitividad y rentabilidad, también abre una ventana de retos. De ahí, surge el imperativo de estar protegido ante las amenazas digitales encabezadas por los ciberataques, los cuales pueden perjudicar intensamente la actividad comercial de las compañías. Sobre este asunto indagarán **David González**, CISO y CTO en la cooperativa agroalimentaria Coren; **Antonio Andújar**, Corporate Digital & MadTech Director en Palladium Hotel Group; y **Juan Diez**, Responsable de ciberseguridad para los sectores Sanitario, Alimentario y de Investigación en el Instituto Nacional de Ciberseguridad, poniendo en común los escenarios de riesgo que se levantan hoy en día y los principales elementos para lidiarlos.

Otro desafío que se tratará en DES son las consideraciones que emergen de la regulación del e-commerce a nivel comunitario. En este aspecto, la Comisión Europea avanza para conseguir un **comercio online equitativo** en el que se promueva la innovación y se proteja los derechos e intereses de las plataformas digitales y los consumidores por igual. Para ello, el organismo ha puesto en marcha iniciativas como la Ley de Mercados Digitales, que entró en vigor el pasado mes de marzo, con el propósito de consolidar reglas de privacidad y amparar a los usuarios. Igualmente, ha trabajado en la Directiva revisada sobre servicios de pago y en nuevas normas sobre paquetería transfronteriza, además de una legislación para detener el bloqueo geográfico injustificado. De la mano de analistas de primer nivel, la cumbre examinará la normalización que atiende al sector del comercio electrónico e implicaciones que tiene para las empresas y para el cliente.

[Sobre DES | Digital Enterprise Show \(11-13 junio 2024, FYCMA, Málaga\)](#): DES – Digital Enterprise Show es un evento de Nebext – Next Business Exhibitions en colaboración con el Ayuntamiento de Málaga y la Junta de Andalucía. En siete ediciones, se ha convertido en el mayor evento profesional europeo sobre tecnologías exponenciales y uno de los referentes mundiales que ofrece a la alta dirección de las empresas las últimas soluciones y productos para acompañar a las grandes corporaciones, a Pymes y a las Administraciones Públicas europeas hacia la transformación digital. Durante 3 días, combinamos tecnología e innovación con liderazgo digital, soluciones tecnológicas para mejorar la experiencia de cliente y del



empleado, optimización de los procesos operacionales y la identificación de nuevos modelos de negocio, servicios y productos de todas las industrias.