

## VITRINA EMPRESARIAL

LA VISIÓN EXPERTA DESDE ZERVIZ TECHNOLOGIES:

# La experiencia del cliente es hoy una ventaja competitiva y la tecnología un aliado clave para mejorarla

- Como partner estratégico en transformación digital, Zerviz Technologies se especializa en potenciar el crecimiento sostenible a través de su experiencia en tecnología y estrategia empresarial.
- La compañía participó por segundo año consecutivo como sponsor platinum en el Congreso DEC Chile.

En un entorno cada vez más competitivo y digitalizado, la experiencia del cliente dejó de ser un concepto accesorio para transformarse en un factor estratégico dentro de las organizaciones. Esa fue una de las principales conclusiones que dejó el VI Congreso DEC Chile 2026, encuentro que reunió a ejecutivos, líderes y especialistas de múltiples industrias para analizar el futuro de la experiencia al cliente y la transformación digital.

En ese escenario, Zerviz Technologies tuvo una participación destacada como sponsor Platinum del evento, consolidando además dos años de trabajo junto a la Asociación DEC Chile.

"Cuando uno compara este congreso con el del año pasado, se nota un crecimiento muy importante en asistencia y en el nivel de los

participantes. Eso demuestra que la experiencia del cliente ya no es una moda; hoy es una ventaja competitiva real para las empresas", afirma Julio Farías, director comercial de Zerviz Technologies, compañía fundada en Chile el año 2017.

Especializada en potenciar el crecimiento sostenible de las organizaciones a través de tecnología y estrategia empresarial, Zerviz Technologies se ha posicionado como un actor relevante en el desarrollo de iniciativas de experiencia del cliente y experiencia del colaborador; tangibilizando estos procesos mediante soluciones tecnológicas.

"Nosotros somos una empresa ligada al mundo de la tecnología. Nuestro rol es convertir las iniciativas de experiencia del cliente en proyectos concretos, implementables y exitosos", explica Farías.



Ejecutivos de Zerviz Technologies, en el VI Congreso DEC Chile 2026.

La irrupción de la inteligencia artificial fue uno de los temas centrales del Congreso DEC Chile 2026, y también es uno de los ejes de la propuesta de Zerviz Technologies. Según Farías, gran parte de las conversaciones actuales en torno a experiencia del cliente convergen en automatización, analítica avanzada y modelos de IA generativa y agéntica.

"El contact center agéntico va mucho más allá de un chatbot tradicional. La inteligencia artificial puede entender el contexto de una situación, interactuar con otros sistemas y tomar decisiones en tiempo real para resolver problemas de manera autónoma", comenta al respecto.

Desde Zerviz Technologies sostienen que la transformación digital no se limita únicamente a implementar tecnología, sino también a acompañar

los cambios culturales que este proceso implica dentro de las organizaciones.

"La adopción tecnológica requiere gestión del cambio. Toda transformación genera fricción y nuestro trabajo también consiste en acompañar a las empresas para que esa implementación realmente sea utilizada y genere valor", apunta Julio Farías.

Actualmente, Zerviz Technologies trabaja con compañías de distintas industrias en Chile y América Latina, incluyendo banca, retail, educación, salud, telecomunicaciones, seguros, aerolíneas y sector público, reforzando desde la tecnología una mirada transversal para una mejor experiencia al cliente.

<https://www.zervizgroup.com>