

Image not found or type unknown

**Santiago Martínez Vela**Bogotá, Colombia  
Conferencista | Docente

País de residencia: Colombia

Nacionalidad: Colombia

Idiomas: Español, Inglés

**0.0**

Comentarios (0)

**Áreas de conocimiento**

Inteligencia Artificial, Conocimiento del cliente, Data Driven Marketing.

**Descripción del perfil**

Administrador de Empresas, Máster en Dirección Comercial y Marketing, Universidad de Barcelona. Más de 20 años trabajando en Investigación Centrada en el Cliente, a través de analítica de indicadores de desempeño en la entrega de valor, como índices de lealtad y satisfacción, además de algunos de uso generalizado como el NPS (Net Promoter Score) y el CES (Customer Effort Score). Líder en procesos de transformación digital basados en tecnología cognitiva e inteligencia artificial. Creador de CognoSight, un servicio cognitivo que segmenta y perfila a los clientes directamente desde la voz, textos y otra información no estructurada basado en Watson de IBM. Estudios en Investigación de Mercados Avanzada con la Universidad de Georgia, Terry College of Business e Índices para la Gerencia del Servicio, Cambridge University, UK

**Conferencias, Cursos o Talleres****Evolucione el conocimiento de su cliente con inteligencia artificial**

De 1 Hora a 2 Horas

Conozca las posibilidades que existen de utilizar IA para analizar información no estructurada y así lograr nuevo conocimiento de su cliente.

**Aplicando Tecnología al desarrollo de sus negocios**

De 1 Hora a 2 Horas

¿Cómo articular tecnología a objetivos de negocio?

**Segmentación de clientes con tecnología cognitiva**

De 1 Hora a 2 Horas

Acerquemos la IA a problemas de negocio reales y entendamos a los clientes más allá de sus transacciones.

**Experiencias****CEO - Founder**

INDICES

1998 - Actual

**Docente**

Universidad Javeriana

2000 - Actual

**Docente**

Universidad Externado de Colombia

2015 - Actual

**Docente**

Universidad de La Sabana

2005 - Actual

## **Director de Mercadeo**

Proyectos e Inversiones Turísticas

1996 - 1998

## **Gestor Centro de Información**

UNDP

1994 - 1996

## **Estudios**

### **Master en Dirección Comercial y Marketing**

Universidad de Barcelona

2005

### **Administrador de Empresas**

Universidad Javeriana

1995

## **Libros**

### **Innovación en la Investigación de Mercados**

Este libro está dirigido a lectores interesados en la investigación de mercados, ofrece una ruta que muestra diversos conceptos y aplicaciones de la investigación, con técnicas innovadoras y enfoques tradicionales evolucionados que se complementan para obtener hallazgos representativos y relevantes en el camino del descubrimiento del cliente y del mercado como foco de negocio. Los autores analizan la investigación de mercados, repiensen sus métodos y progresos, guiando al lector en el proceso de comprensión moderno que permite concluir sobre un cliente de manera holística. El nuevo panorama de la investigación de mercado y su planteamiento, la investigación cuantitativa, la infoportunidad, la investigación cualitativa, las técnicas proyectivas, la etnografía, el despliegue de la información, la investigación de mercado en línea y la ética en investigación de mercado son temas desarrollados por los autores desde la innovación. Es útil para los profesionales de profesionales de mercadeo, en áreas de administración de empresas y ciencias afines, y como material de referencia a estudiantes en estas mismas disciplinas. Es una herramienta útil para el emprendimiento de nuevas empresas, por lo que será adecuado para procesos empresariales en creación o rediseño de negocios con base en innovación y el conocimiento de los clientes. Toda la información está estructurada de manera lógica, con el objetivo de que el lector no pierda detalle de lo consultado, se desarrolla de una forma accesible para el lector.

## **Artículos**

### **Los Insights más poderosos del cliente provienen de su información no estructurada**

Los Insights más poderosos del cliente, provienen de agregar datos no estructurados a su analítica.

<https://www.linkedin.com/pulse/los-insights-m%C3%A1s-poderosos-del-cliente-proviene-de-su-martinez-vela/>

### **La experiencia del cliente es la métrica que cualquier negocio debe tener.**

En el Cloud Expedition 2017 de IBM, Santiago Martínez, managing Partner de Indices S.A., expuso tres aspectos que se deben tener en cuenta con la nube.

<https://www.larepublica.co/empresas/la-experiencia-del-cliente-es-la-metrica-que-se-debe-tener-en-cualquier-negocio-2572202>

## **Perfil en Mentees a la Carta**

<https://mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/santiago-martinez>