



FINDA SENSE

from data to experience

SOBRE NOSOTROS

Somos una empresa global de *omnichannel customer experience* con capacidades de consultoría de innovación, factoría de experiencias e integradora tecnológica, cuya misión es innovar y transformar la manera en la que las empresas se relacionan con las personas.

Nuestra consultoría, productos y soluciones, permiten a las empresas relacionarse con el consumidor sin fricciones y a través de todos los canales disponibles (teléfono, social, web, móvil, minorista, etc). Utilizamos el poder de la ciencia de datos (*Big Data*) para generar experiencias personalizadas y ejecutar estrategias mediante la creación de contenidos relevantes.

Con un crecimiento exponencial, Findasense nace en Madrid en 2007 como un proyecto emprendedor y hoy cuenta con más de 275 empleados de más de 20 nacionalidades, formados como *innovation leaders* repartidos en más de 12 oficinas propias de todo el mundo: Estados Unidos, Argentina, Chile, Perú, Costa Rica, Colombia, Ecuador, República Dominicana, España y Marruecos.



Findasense

Algunos datos

75

millones de personas en todo el mundo consumen, interactúan y compran en plataformas digitales creadas por nosotros

más de
1000

proyectos de ámbito nacional e internacional en los que ha trabajado nuestro equipo

más de
10 idiomas

en los que nos comunicamos y hemos trabajado en 25 países distintos

NUESTRA HISTORIA



Findasense fue creada hace 10 años por **Rafael Tamames** y **Tomy Lorsch**, dos emprendedores que se encontraron y unieron su pasión por el conocimiento, su visión y sus ganas de cambiar el mundo de los negocios. Durante sus primeros años dirigían una consultora de *search*, que sirvió para destacar entre quienes tenían interés por la digitalización de los servicios y la creación de soluciones prácticas que incorporan tecnología.

A lo largo de esta década Rafael y Tomy han tenido que adaptarse a la realidad del mercado cambiante e ir desarrollando nuevas estrategias según las necesidades de sus propios clientes. Ellos fueron pioneros en ofrecer soluciones omnicanal en España.



Rafael Tamames

Tomy Lorsch

MISIÓN

Transformar e innovar la forma en que las organizaciones construyen relaciones con las personas. Ayudar a las organizaciones y a los consumidores a estar realmente conectados.

VISIÓN

Para 2020, convertirnos en un líder global en omnichannel customer experience entendiendo cada una de las relaciones que se generan en torno a una compañía como un impacto positivo, va más allá del negocio. Estar en cada una de estas conexiones que rodean a la compañía y humanizar las relaciones de trabajo: desde un cliente, un proveedor, un trabajador interno, hasta el banco en el que tenemos cuenta.

NUESTROS SERVICIOS



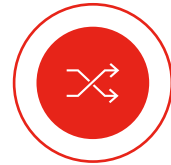
Desde el comienzo de la transformación digital de las empresas hasta ahora no existía una empresa que ofreciera de forma integral una visión estratégica y ejecutiva única, sino que cada proveedor trabajaba de manera independiente, produciendo 'quebraderos de cabeza' a los clientes debido a la multitud de interlocutores: programadores, informáticos, creativos, ejecutivos de cuentas, consultores estratégicos.



CONSULTORÍA DE INNOVACIÓN



FACTORÍA DE EXPERIENCIAS



INTEGRADORA TECNOLÓGICA

Los socios fundadores descubrieron que las compañías en proceso de transformación digital debían adaptar las estrategias de marketing y digitalización, pero se encontraron con un mercado extremadamente atomizado con cientos de agencias y consultoras en las que cada uno era especialista de una parte del proceso.

Findasense se presenta como una organización innovadora que trabaja con tres unidades de negocio: **Consultoría de Innovación, Factoría de Experiencias e Integradora Tecnológica**. Tenemos lo mejor de la estrategia de una consultora y la ejecución de experiencias creativas de una agencia. Vamos del data del consumidor a la creación de experiencias omnicanal. Cada una de estas áreas sigue un sistema de trabajo que se basa en prácticas orientadas a la experiencia del usuario y que con una metodología de trabajo específica, **más de 150 clientes** han conseguido la transformación tecnológica.

From data



CX Engagement



CX Media



CX Creativity & Content



CX Project



CX Platforms



CX Intelligence



CX Strategy

to experience

CASO DE INTERNACIONALIZACIÓN: DE *STARTUP* A MULTINACIONAL



Findasense, creada en **Madrid en el 2007**, se identifica como una empresa española con ADN internacional. Con un espíritu global e independiente, sin financiación inicial externa ni subvenciones para emprender y ofrecer servicios internacionales, sus fundadores trabajaban entre Madrid y Silicon Valley.

Cuentan con clientes internacionales, en su mayoría *StarUp* ubicadas en Alemania con interés de ampliar su mercado en España y Latinoamérica.

Es en **2012**, con la creación del *Customer Interaction Center* para Coca-Cola, que Findasense crece a nivel internacional y abre oficinas en diferentes puntos de Iberoamérica. 'En ese momento nos dimos cuenta de que había que dar el paso de consultora tecnológica hacia una organización que trabajara bajo la filosofía de los últimos años: obtener los datos y analizar la información a partir de un *customer journey*, ahora era el turno de diseñar soluciones. No queríamos ser una agencia tradicional sino tener una organización con tres unidades de negocio: Consultoría de Innovación, Factoría de experiencias e Integradora Tecnológica' cuentan sus fundadores.

Después de 10 años se puede decir que Findasense es un actor consolidado que lidera la transformación digital en diferentes mercados, particularmente en los emergentes.

Hemos tenido la oportunidad de aprender sobre éxitos y fracasos, como el intento de abrir mercado China e India, haciendo de esta trayectoria un camino enriquecedor con aprendizaje continuo en mercados cambiantes.

Actualmente Findasense tiene **presencia en más de 12 países**, entre los que se encuentran Estados Unidos, Argentina, Chile, Perú, Costa Rica, Colombia, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, España y Marruecos.



FACTURACIÓN Y OBJETIVO 2020



En 2016, Findasense logró facturar 14M de dólares, de los cuales el 80% proviene de los mercados de Iberoamérica. Además, a nivel comercial prevén crecimientos de entre un 25% y 50% durante los próximos 3 años.

Trabajamos con ímpetu para que nuestras unidades de negocio en el 2020 se reflejen así:



CONSULTORÍA DE INNOVACIÓN

Nuestra creatividad se basa en una metodología de research especial y las ideas se generan con prototipado rápido. Tenemos al menos 5 metodologías registradas. Tenemos creativos, sociólogos, antropólogos, físicos, etc.



FACTORÍA DE EXPERIENCIAS

El área de consultoría hace la estrategia y operaciones para *customer experience* y omnicanalidad. Tenemos patentada nuestra metodología *DEEP* y tenemos un programa de certificación de consultores.

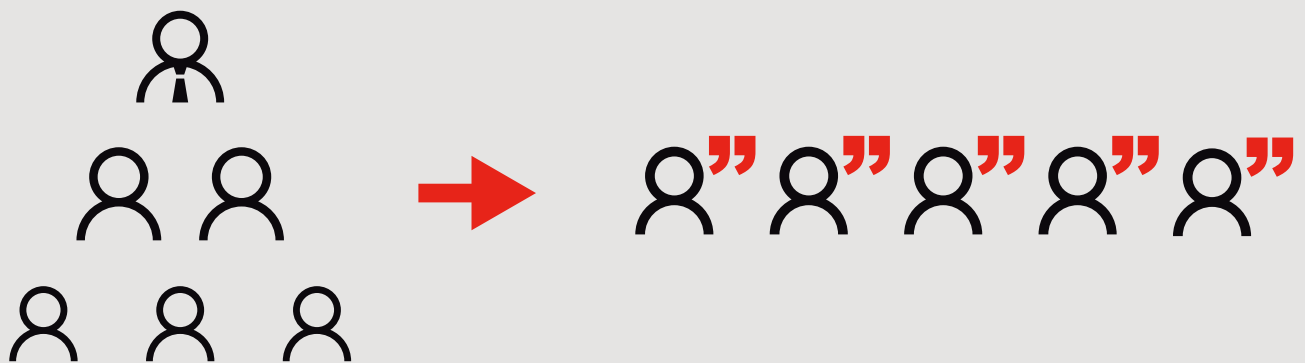


INTEGRADORA TECNOLÓGICA

Somos *partner* integrador de IBM Watson, Adobe, Salesforce, Google, etc. Además compramos varias empresas de tecnología para *SaaS* para crear nuestra plataforma de *customer experience*.

NUESTRA ORGANIZACIÓN

Trabajamos siguiendo un modelo de organización innovador donde las estructuras directivas tradicionales desaparecen, dando paso a un sistema horizontal donde la toma de decisiones y responsabilidades se distribuyen en el equipo. Este sistema se denomina Holocracia y Findasense ha sido la primera empresa en implementarlo en España.



Hemos logrado igualdad de género en la organización. Somos 100% transparentes con nuestra información financiera. Es una cultura emprendedora y frugal, de mejora y aprendizaje continuo, de autogestión, colaboración y transformación.



Lenovo

Del product-centric al customer-centric: la mejor experiencia para el usuario. Liderando la transformación digital de un gigante tecnológico

Lenovo llamó a Findasense para trabajar conjuntamente en tres campañas de social media antes y durante los eventos (online a offline y viceversa): *Mobile World Congress'16* en Barcelona, *Lenovo Tech World'16* en San Francisco (EE.UU) y *IFA'16* en Berlín, precedido por *Lenovo Launch* – el encuentro exclusivo de la marca con los fans y la prensa.

A través de activaciones de social media planificadas, como de la creación de contenido en tiempo real, Lenovo comenzó a acercarse al consumidor, ofreciéndole una experiencia humana y social, tanto online como offline. A través de contenido cercano e interactivo, la marca hizo partícipe a su comunidad, involucrándola en sus procesos de innovación tecnológica.

En los tres eventos de tech clave Lenovo ha conseguido:

- **20,2 millones** de interacciones
- **21,8 millones** de video views.
- **500.000** menciones de marca en los eventos



Además, consiguió **2 trending topics** y ser la marca más hablada en social. El alcance se extendió a más de **140 países** mundialmente.





Coca-Cola

Comunicación *one to one* de alto rendimiento

Coca-Cola nos ha confiado la gestión integral de la escucha, monitorización, conversación y contenidos con todos los consumidores de sus marcas en redes sociales. Hemos construido el *Consumer Interaction Center*, solución multicanal para interactuar con los consumidores. Con él gestionamos **27 perfiles en redes sociales** de todas las marcas de la compañía. Un verdadero centro de inteligencia y comunicación que está ayudando a la marca a entrar de forma estratégica en el nuevo paradigma de la comunicación.

Desde su inicio en 2011 operamos el primer Centro de Interacción con el Consumidor de Coca-Cola Iberia, un proyecto piloto a nivel global. En 2013 nos han elegido como la **Mejor Innovación Emprendedora en los Premios Mundiales de Marketing** de la compañía.



PRINCIPALES CLIENTES




Contamos con un conocimiento profundo y multidimensional del consumidor en **más de 10 industrias**, obtenido al trabajar como partner de compañías como: L'Oreal, The Coca-Cola Company, Kimberly Clark, FOX, Huawei, Warner, Lenovo, Banco Santander, Electronic Arts, IE Business School, Orange, Bayer, Bimbo, entre otros.



CONTACTO PARA LOS MEDIOS

 **Astrid Regojo: 650172165**

 es.findasense.com

 [linkedin.com/company/findasense/](https://www.linkedin.com/company/findasense/)

 pr.es@findasense.com

 hola@findasense.com

 [facebook.com/findasense.espana/](https://www.facebook.com/findasense.espana/)

 twitter.com/Findasense_ES

