



JOSÉ ANTONIO NAVARRO REY

Global Head of Contact Center en Barceló Hotel Group

 jose-antonio-navarro-rey

 678 811 606

 jose.navarroy@gmail.com

SOBRE MI

Ingeniero Industrial y máster en Business Intelligence y Big Data.

Trabajo como responsable de la generación de ingresos y mejora de la satisfacción de clientes del Contact Center a nivel global. Mi principal función es alinear la estrategia comercial del Grupo Barceló Hoteles con todos los canales de los Contact Centers en los diferentes mercados y definir e implantar iniciativas de mejora en los procesos comerciales y de satisfacción de clientes.

Anteriormente trabajaba como consultor de innovación y negocio digital ayudando a las empresas a descubrir y co-crear productos o servicios que impulsen su digitalización, apostando por enfoques customer centric y data-driven. Especializado en metodologías de innovación, agile y growth hacking. Creo destacar en la resolución de problemas complejos que impliquen utilizar capacidades analíticas y creativas, siendo capaz de analizar datos, conceptualizar soluciones estratégicas y diseñar nuevos productos o servicios digitales.

También colaboro como profesor externo con la Universidad Politécnica de Madrid en un Curso de Postgrado llamado: "Buen Gobierno en las Universidades de Investigación"

Innovación | Estrategia de negocio digital | Análisis de Datos | Customer Centric | eCommerce

EXPERIENCIA

GLOBAL HEAD OF CONTACT CENTER Barceló Hotel Group, Mallorca, España

2022-Act.

- Responsable de la generación de ingresos y mejora de la satisfacción de clientes del Contact Center a nivel global. Mi principal función es alinear la estrategia comercial del Grupo Barceló Hoteles con todos los canales de los Contact Centers en los diferentes mercados y definir e implantar iniciativas de mejora en los procesos comerciales y de satisfacción de clientes.

CONSULTOR DE INNOVACIÓN Y NEGOCIO DIGITAL Nateevo (Grupo VASS), Madrid, España

2019-2022

Algunos de los proyectos que he liderado y/o participado son:

- Almirall / Roche: Empleo de las metodologías de innovación (Desing Thinking & Lean Startup) y desarrollo agile (SCRUM) para conceptualizar y construir sus nuevas Webs y Apps con funcionalidades disruptivas dentro del sector.
- Grifols: Empleo de la metodología de Growth Hacking para descubrir oportunidades y conceptualizar iniciativas de hiperpersonalización en los diferentes canales del ecosistema digital de Grifols.
- Adecco Group Corporativo: consultoría estratégica y de negocio para identificar y definir casos de uso basados en Big Data con los que desarrollar el roadmap de iniciativas del área de Transformación Digital.
- Telefónica Business Solutions & Wayra: empleo de las metodologías de innovación (Desing Thinking & Lean Startup) y desarrollo agile (SCRUM) para descubrir, conceptualizar, construir, medir, iterar y escalar a nivel mundial un MVP de un portal de venta para TBS de los servicios de innovación del portfolio de Wayra.
- MAPFRE España: empleo de las metodologías Desing Thinking, Lean Startup y Growth Hacking para redefinir la propuesta de valor de un servicio del Área de Fidelización de Clientes con enfoque data driven y customer centric.
- Repsol Corporativo: empleo de la metodología CRISP-DM para realizar un reporting centralizado con diferentes dashboards en Datorama y Tableau, realización de análisis y definición de estrategias entorno al dato, para aportar valor a la dirección de diferentes áreas de negocio de la compañía.
- Coca-Cola European Partners: consultoría estratégica y de negocio de diferentes assets digitales para definir estrategias de captación, conversión y fidelización de clientes con el objetivo de conseguir una propuesta de valor omnicanal única con enfoque data driven y customer centric.
- Mahou San Miguel: empleo de las metodologías de innovación (Desing Thinking & Lean Startup) y desarrollo agile (SCRUM) para descubrir, conceptualizar, construir, medir, iterar y escalar a nivel nacional un MVP de una plataforma Web y App para digitalizar el sector hostelería (establecimientos y consumidores finales).
- Banco Santander Corporativo: consultoría estratégica en el departamento de venta digital corporativo para la redefinición integral del área: nuevo modelo de trabajo interno y de colaboración con países, modelo de datos y reporting estratégico, modelo de gobierno, comunicación y roadmap de iniciativas innovadoras para transformar la venta digital en el Banco Santander.
- Triodos Bank: consultoría estratégica omnicanal para la redefinición del modelo de servicio de las oficinas de Triodos Bank en España y la puesta en marcha de varios pilotos.

PROFESOR EXTERNO Universidad Politécnica de Madrid, Madrid, España

2019-act

Profesor en el Título Propio de posgrado de la Universidad Politécnica de Madrid:

- Buen Gobierno en las Universidades de Investigación

CONSULTOR DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL Startup Aluxion, Madrid, España

2019-2019

- Definición, desarrollo e implementación de metodologías y flujos de trabajo para el departamento de innovación.
- Consultoría estratégica y de negocio para impulsar la transformación digital de clientes nacionales e internacionales.

- Gestión de equipos multidisciplinares orientada a resultados.

INNOVATION PROJECT MANAGER

2017-2018

Carrefour España, Madrid, España

- Detección y análisis de nuevas tendencias tecnológicas y de producto orientadas al cliente y a las áreas de mejora de las distintas Unidades de Negocio: Hipermercados, Supermercados, Gasolineras, Viajes y Servicios Financieros.
- Empleo de las metodologías Design Thinking y Lean Startup para el desarrollo de pruebas de concepto, proponiendo y liderando proyectos que fomentan la innovación en las distintas Unidades de Negocio y exploran nuevos modelos de negocio.
- Empleo de técnicas de Growth Hacking y la metodología de innovación Lean Analytics con información del E-Commerce para medir, analizar y proponer nuevos modelos de negocio omnicanal basados en datos.
- Funciones de Product Owner; priorización de objetivos de diferentes proyectos, planificar y revisar cada iteración del mismo con el propósito de maximizar el valor del trabajo que lleva a cabo el equipo.

PROJECT MANAGER

2013-2017

Universidad Politécnica de Madrid, Madrid, España

Tareas desempeñadas en el Grupo de Investigación GESPLAN UPM:

- Vocal de la Fundación Ingenio - UPM. Impulso a proyectos de emprendimiento de carácter social, fomentando el desarrollo tecnológico y la utilización de nuevas tecnologías. Desarrollo de planes de negocio, estudios de viabilidad económica, mejora de estrategias SEO y análisis de datos.
- Participación en el Proyecto ECOFISH, Program Horizon 2020 Marie Skłodowska-Curie, H2020-MSCA-RISE-2014, Comisión Europea. Intercambio de personal de investigación e innovación en la Universidad de Cornell, Nueva York, EEUU.
- Miembro de la Cátedra Banco de Alimentos - UPM. Difusión y transferencia de tecnología. Generación de conocimiento para la mejora de procesos logísticos de recepción, clasificación y distribución de alimentos. Investigación y redacción científica en la línea de la RSC de las empresas.

EDUCACIÓN

MASTER EN BUSINESS INTELLIGENCE Y BIG DATA

Escuela de Organización Industrial (EOI), Madrid, España

GRADO EN TECNOLOGÍAS INDUSTRIALES, ESPECIALIDAD DE ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL

Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales,
Universidad Politécnica de Madrid, España

OTRA FORMACIÓN

PROGRAMA EOI+: EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN, TRANSFORMACIÓN DIGITAL, LIDERAZGO E INICIATIVAS SOCIALES

Escuela de Organización Industrial (EOI), Madrid, España

CURSO DE POSTGRADO: “DOING BUSINESS IN CHINA”

Fudan University, Shanghai, China

CURSOS DE VERANO: “INSPIRING LEADERSHIP” Y “CREATING GREEN CITIES AND SUSTAINABLE FUTURES”

Cornell University, Nueva York, EEUU

CURSO DE VERANO: “MANAGEMENT: A PROFESSIONAL FUTURE”

IESE Business School, Barcelona, España

IDIOMAS

ESPAÑOL (Nativo) | INGLÉS (B2-C1)

PREMIOS Y PUBLICACIONES

V PREMIOS ACADÉMICOS DE AECOC EN LA CATEGORÍA DE TECNOLOGÍA APLICADA Y ARTICULO EN LA WEB DE LA FUNDACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO MADRID+D (CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID)

Trabajo “Innovación en puntos de venta del sector 'retail' de gran consumo para la reducción del desperdicio alimentario”

PREMIO JOVEN INVESTIGADOR EN EL 18TH INTERNATIONAL CONGRESS ON PROJECT MANAGEMENT AND ENGINEERING, AEIPRO

Comunicación “Cátedra Banco de Alimentos - UPM como herramienta formativa para la difusión de la Cultura del Consumo Racional”

VOLUNTARIADO

VOCAL DE VOLUNTARIADO

Colegio Mayor Universitario Moncloa (Madrid)

PROYECTO INTERNACIONAL DE COOPERACIÓN: PROYECTO DE DESARROLLO RURAL EN JULI (PERÚ) GESPLAN - UPM y Ayuntamiento de Madrid

PROYECTO INTERNACIONAL DE COOPERACIÓN: CAMPO DE TRABAJO EN RZESZOW (POLONIA) ONG Cooperación Internacional y Colegio de Fomento Monteagudo (Murcia)