



## **La 17ª edición de los Platinum Customer Experience Awards celebra la evolución de la relación entre marcas y clientes**

Más de 400 profesionales se dieron cita en UZalacaín La Finca para reconocer los proyectos, las personas y las compañías que están impulsando la evolución de la experiencia de cliente. Evolución es una palabra que aparece constantemente cuando se habla de experiencia de cliente. Evolución en la forma de escuchar. Evolución en la forma de atender. Evolución en la tecnología que utilizan las organizaciones. Evolución en las expectativas de unos clientes cada vez más informados, exigentes y conectados. Evolución también en la forma de liderar equipos, de cuidar el talento, de impulsar el bienestar de los empleados y de entender que las mejores experiencias rara vez nacen por casualidad.

Los Platinum Customer Experience Awards llevan diecisiete ediciones siendo testigos privilegiados de esa evolución. Año tras año han acompañado la transformación de un sector que ha aprendido a combinar personas, estrategia, innovación y tecnología para construir relaciones más sólidas entre empresas y clientes.

La gala celebrada este año volvió a reflejar ese momento de cambio permanente, reuniendo a cientos de profesionales, compañías y expertos que comparten la ambición de seguir elevando los estándares de la experiencia de cliente. Un año más, más de 400 profesionales se reunieron en UZalacaín La Finca para celebrar una nueva edición de nuestros galardones. Una noche marcada por el reconocimiento al talento, la innovación y el compromiso de las compañías que están elevando los estándares de la experiencia de cliente dentro y fuera de nuestras fronteras. La edición de este año contó además con el respaldo de un récord histórico de 29 patrocinadores, consolidando a los Platinum Customer Experience Awards como una de las principales citas del calendario profesional de la experiencia de cliente en España.

A lo largo de estos diecisiete años, los Platinum han acompañado la evolución de una industria que no ha dejado de transformarse. Lo que comenzó como un reconocimiento sectorial se ha convertido en el gran punto de encuentro de una comunidad formada por empresas tecnológicas, contact centers, BPOs y marcas de múltiples sectores que comparten una misma visión: situar al cliente en el centro de sus decisiones.

Dar voz a las personas, a las conversaciones de valor, a la escucha activa y a quienes están detrás de cada interacción

La gala arrancó con la intervención de Lourdes Álvarez, CEO de Peldaño Media Group, quien dio la bienvenida a los asistentes en un año especialmente significativo para el grupo de comunicación, que celebra su 40º aniversario. Durante su discurso, Lourdes puso en valor la trayectoria de Peldaño y el papel que desempeñan hoy sus plataformas especializadas acompañando a más de



700.000 profesionales de sectores tan diversos como la tecnología, la salud, el deporte, el turismo, la arquitectura o la restauración.

También quiso detenerse en algunos de los temas que han marcado la agenda del sector durante los últimos meses. La aprobación de la nueva Ley de Servicios de Atención a la Clientela y la irrupción de la IA agéntica ocuparon un lugar destacado en su intervención, dos factores que están impulsando importantes cambios dentro de las organizaciones y obligando a replantear procesos, modelos operativos y estrategias de atención. Además, recordó que detrás de cualquier transformación siguen estando las personas.

Sus palabras sirvieron para dar paso a una edición que volvió a poner de manifiesto la capacidad de adaptación de un sector acostumbrado a evolucionar al ritmo de las nuevas expectativas de clientes, empleados y mercados.

Un escenario que refleja hacia dónde evoluciona la experiencia de cliente

La velada contó también con la presencia de Ignacio Rojas, presidente de Peldaño Media Group , quien acompañó a los asistentes en una noche especialmente significativa para el grupo. Coincidiendo con el 40º aniversario de la compañía, los asistentes tuvieron además la oportunidad de descubrir en primicia el nuevo vídeo corporativo de Peldaño, una pieza que recorre cuatro décadas de evolución, crecimiento y compromiso con las comunidades profesionales a las que da servicio.

La gala volvió a demostrar que la experiencia de cliente atraviesa hoy todas las áreas de las organizaciones y se ha consolidado como una de las grandes palancas de transformación empresarial. Reunió a representantes de compañías líderes de sectores tan diversos como banca, seguros, energía, telecomunicaciones, retail, turismo, salud, automoción o servicios, reflejando el carácter cada vez más transversal de una disciplina que ya forma parte de la agenda estratégica de las organizaciones.

A lo largo de la noche se entregaron 26 galardones que reconocieron tanto a organizaciones como a proyectos y profesionales que están contribuyendo a redefinir la relación entre empresas y clientes. Entre ellos destacaron reconocimientos ya consolidados dentro del sector, como Mejor Empresa Tecnológica, Mejor Contact Center, Mejor Empresa Customer Centric o el Premio a la Excelencia en la Experiencia de Cliente, junto a categorías que reflejan algunas de las grandes tendencias que están marcando el presente y el futuro de la industria. La inteligencia artificial, la hiperpersonalización, la omnicanalidad, el speech analytics, la automatización inteligente, la experiencia de empleado, la innovación tecnológica o la optimización de procesos estuvieron presentes en muchas de las iniciativas premiadas, evidenciando el momento de profunda transformación que atraviesa el sector.

Además, la edición de este año también incorporó el nuevo Premio Labor Social , una categoría que amplía la mirada de los Platinum y reconoce aquellas iniciativas capaces de generar un impacto positivo más allá del ámbito estrictamente empresarial.

El cierre de la ceremonia corrió a cargo de María Muñoz, directora de Contact Center Hub , quien quiso agradecer la implicación de patrocinadores, jurado, participantes y asistentes, además de



poner en valor el momento de evolución que atraviesa el sector y el papel que seguirá desempeñando la comunidad CX en los próximos años.

¡Conoce a los ganadores de los Platinum Customer Experience Awards 2026!

Mejor Contact Center: Intelcia

Mejor Empresa Tecnológica: Walmeric

Mejor Empresa Customer Centric: Endesa

Premio Labor Social: Ayúdame3D

Mejor Experiencia de Cliente en TMT: Transcom & MasOrange

Mejor Experiencia de Cliente en Banca: ISGF & Bankinter

Mejor Experiencia de Cliente en Seguros: Covisian & BBVA Allianz Seguros

Mejor Experiencia de Cliente en Energía: TP & Naturgy

Mejor Experiencia de Cliente en Automoción: Konecra & KIA España

Mejor Experiencia de Cliente en Servicios Profesionales: Zelenza CEX & Legálitas

Mejor Experiencia de Cliente en Retail: emergia & Telepizza

Mejor Experiencia de Cliente en Logística, Distribución y Transporte: MADISON & iryo

Mejor Experiencia de Cliente en Ocio, Turismo y Deporte: Abai & World2Meet

Mejor Experiencia de Cliente en B2B: Ibercaja Connect & Ibercaja

Mejor Experiencia de Cliente en Atención al Ciudadano: ILUNION Contact Center BPO & FNMT

Mejor Proyecto de Employee Experience en Contact Center: MST Holding

Mejor Proyecto IT en BPO y Soluciones Back Office: enreach & Servinform

Mejor Proyecto IT en Speech Analytics: Recordia & Inmark

Mejor Proyecto IT en Omnicanalidad: Infobip & Ibanca

Mejor Proyecto IT en Customer Engagement: Medallia & MAPFRE

Mejor Proyecto en Integración IT: Enghouse Interactive & Legálitas

Mejor Proyecto IT en Realidad Aumentada y Metaverso: WeHumans by Abai & Telefónica España

Mejor Proyecto IT en Hiperpersonalización: Vozitel & Ginemed



Mejor Proyecto IT en IVR y Autoservicio: Evolucionata by Intelcia & Intelcia

Mejor Proyecto IT en Chatbots y Agentes Virtuales: Zendesk & Perk

Mejor Proyecto de Employee Experience en IT: 2Mares

Gracias a quienes hacen posible los Platinum

Si los Platinum Customer Experience Awards han alcanzado su decimoséptima edición es gracias al compromiso de todas las compañías que continúan apostando por este espacio de encuentro para el sector.

Patrocinadores Platinum: Enghouse Interactive, Infobip y NiCE.

Patrocinadores Gold: ABAI, CM.com, Endesa, Evolucionata by Intelcia, Intelcia, Konecra, Manifone, Transcom, Walmeric y Vozitel.

Patrocinadores Silver: AVOS Tech, Enreach, Espic, GW, MADISON, Recordia y Zendesk.

Patrocinadores Experiencias: Alusport, Aquadeus, Edenred, Electrolit, emergia, Gazteka, Kia, RIU Plaza Hotels, UZalacaín La Finca y WAH Show.

¡Nos vemos en 2027!

Más de 400 profesionales se dieron cita en UZalacaín La Finca para reconocer los proyectos, las personas y las compañías que están impulsando la evolución de la experiencia de cliente

Evolución es una palabra que aparece constantemente cuando se habla de experiencia de cliente . Evolución en la forma de escuchar. Evolución en la forma de atender. Evolución en la tecnología que utilizan las organizaciones. Evolución en las expectativas de unos clientes cada vez más informados, exigentes y conectados. Evolución también en la forma de liderar equipos, de cuidar el talento , de impulsar el bienestar de los empleados y de entender que las mejores experiencias rara vez nacen por casualidad.

Los Platinum Customer Experience Awards llevan diecisiete ediciones siendo testigos privilegiados de esa evolución. Año tras año han acompañado la transformación de un sector que ha aprendido a combinar personas, estrategia, innovación y tecnología para construir relaciones más sólidas entre empresas y clientes.

La gala celebrada este año volvió a reflejar ese momento de cambio permanente, reuniendo a cientos de profesionales, compañías y expertos que comparten la ambición de seguir elevando los estándares de la experiencia de cliente. Un año más, más de 400 profesionales se reunieron en UZalacaín La Finca para celebrar una nueva edición de nuestros galardones. Una noche marcada por el reconocimiento al talento, la innovación y el compromiso de las compañías que están elevando los estándares de la experiencia de cliente dentro y fuera de nuestras fronteras. La edición de este año contó además con el respaldo de un récord histórico de 29 patrocinadores , consolidando a los Platinum Customer Experience Awards como una de las principales citas del calendario profesional de la experiencia de cliente en España.



A lo largo de estos diecisiete años, los Platinum han acompañado la evolución de una industria que no ha dejado de transformarse. Lo que comenzó como un reconocimiento sectorial se ha convertido en el gran punto de encuentro de una comunidad formada por empresas tecnológicas, contact centers, BPOs y marcas de múltiples sectores que comparten una misma visión: situar al cliente en el centro de sus decisiones.

Dar voz a las personas, a las conversaciones de valor, a la escucha activa y a quienes están detrás de cada interacción

La gala arrancó con la intervención de Lourdes Álvarez, CEO de Peldaño Media Group , quien dio la bienvenida a los asistentes en un año especialmente significativo para el grupo de comunicación, que celebra su 40º aniversario. Durante su discurso, Lourdes puso en valor la trayectoria de Peldaño y el papel que desempeñan hoy sus plataformas especializadas acompañando a más de 700.000 profesionales de sectores tan diversos como la tecnología, la salud, el deporte, el turismo, la arquitectura o la restauración.

Las personas son el pilar fundamental de cualquier cambio real y no debemos olvidar que lo que el cliente se lleva al final es la calidad de la relación entre la empresa y él

Lourdes Álvarez, CEO de Peldaño Media Group

También quiso detenerse en algunos de los temas que han marcado la agenda del sector durante los últimos meses. La aprobación de la nueva Ley de Servicios de Atención a la Clientela y la irrupción de la IA agéntica ocuparon un lugar destacado en su intervención, dos factores que están impulsando importantes cambios dentro de las organizaciones y obligando a replantear procesos, modelos operativos y estrategias de atención. Además, recordó que detrás de cualquier transformación siguen estando las personas.

Sus palabras sirvieron para dar paso a una edición que volvió a poner de manifiesto la capacidad de adaptación de un sector acostumbrado a evolucionar al ritmo de las nuevas expectativas de clientes, empleados y mercados.

Un escenario que refleja hacia dónde evoluciona la experiencia de cliente

La velada contó también con la presencia de Ignacio Rojas, presidente de Peldaño Media Group , quien acompañó a los asistentes en una noche especialmente significativa para el grupo. Coincidiendo con el 40º aniversario de la compañía, los asistentes tuvieron además la oportunidad de descubrir en primicia el nuevo vídeo corporativo de Peldaño, una pieza que recorre cuatro décadas de evolución, crecimiento y compromiso con las comunidades profesionales a las que da servicio.

La gala volvió a demostrar que la experiencia de cliente atraviesa hoy todas las áreas de las organizaciones y se ha consolidado como una de las grandes palancas de transformación empresarial. Reunió a representantes de compañías líderes de sectores tan diversos como banca, seguros, energía, telecomunicaciones, retail, turismo, salud, automoción o servicios, reflejando el carácter cada vez más transversal de una disciplina que ya forma parte de la agenda estratégica de las organizaciones.



A lo largo de la noche se entregaron 26 galardones que reconocieron tanto a organizaciones como a proyectos y profesionales que están contribuyendo a redefinir la relación entre empresas y clientes. Entre ellos destacaron reconocimientos ya consolidados dentro del sector, como Mejor Empresa Tecnológica, Mejor Contact Center, Mejor Empresa Customer Centric o el Premio a la Excelencia en la Experiencia de Cliente, junto a categorías que reflejan algunas de las grandes tendencias que están marcando el presente y el futuro de la industria. La inteligencia artificial, la hiperpersonalización, la omnicanalidad, el speech analytics, la automatización inteligente, la experiencia de empleado, la innovación tecnológica o la optimización de procesos estuvieron presentes en muchas de las iniciativas premiadas, evidenciando el momento de profunda transformación que atraviesa el sector.

Además, la edición de este año también incorporó el nuevo Premio Labor Social , una categoría que amplía la mirada de los Platinum y reconoce aquellas iniciativas capaces de generar un impacto positivo más allá del ámbito estrictamente empresarial.

El cierre de la ceremonia corrió a cargo de María Muñoz, directora de Contact Center Hub , quien quiso agradecer la implicación de patrocinadores, jurado, participantes y asistentes, además de poner en valor el momento de evolución que atraviesa el sector y el papel que seguirá desempeñando la comunidad CX en los próximos años.

¡Conoce a los ganadores de los Platinum Customer Experience Awards 2026!

Mejor Contact Center: Intelcia

Mejor Empresa Tecnológica: Walmeric

Mejor Empresa Customer Centric: Endesa

Premio Labor Social: Ayúdame3D

Mejor Experiencia de Cliente en TMT: Transcom & MasOrange

Mejor Experiencia de Cliente en Banca: ISGF & Bankinter

Mejor Experiencia de Cliente en Seguros: Covisian & BBVA Allianz Seguros

Mejor Experiencia de Cliente en Energía: TP & Naturgy

Mejor Experiencia de Cliente en Automoción: Konecta & KIA España

Mejor Experiencia de Cliente en Servicios Profesionales: Zelenza CEX & Legálitas

Mejor Experiencia de Cliente en Retail: emergia & Telepizza

Mejor Experiencia de Cliente en Logística, Distribución y Transporte: MADISON & iryo

Mejor Experiencia de Cliente en Ocio, Turismo y Deporte: Abai & World2Meet

Mejor Experiencia de Cliente en B2B: Ibercaja Connect & Ibercaja

**PUBLICACIÓN:** contactcenterhub.es

**PAÍS:** ESP

**TIPO:** Web

**AVE:** €54.00

**AUDIENCIA:**

**AUTOR:** Daniel Salazar

**URL:** contactcenterhub.es



[> Versión en línea](#)

> 12 de junio de 2026 a las 8:48

Mejor Experiencia de Cliente en Atención al Ciudadano: ILUNION Contact Center BPO & FNMT

Mejor Proyecto de Employee Experience en Contact Center: MST Holding

Mejor Proyecto IT en BPO y Soluciones Back Office: enreach & Servinform

Mejor Proyecto IT en Speech Analytics: Recordia & Inmark

Mejor Proyecto IT en Omnicanalidad: Infobip & Ibanca

Mejor Proyecto IT en Customer Engagement: Medallia & MAPFRE

Mejor Proyecto en Integración IT: Enghouse Interactive & Legálitas

Mejor Proyecto IT en Realidad Aumentada y Metaverso: WeHumans by Abai & Telefónica España

Mejor Proyecto IT en Hiperpersonalización: Vozitel & Ginemed

Mejor Proyecto IT en IVR y Autoservicio: Evolucionaria by Intelcia & Intelcia

Mejor Proyecto IT en Chatbots y Agentes Virtuales: Zendesk & Perk

Mejor Proyecto de Employee Experience en IT: 2Mares

¡Descubre los ganadores de los Platinum Customer Experience Awards 2026!

Gracias a quienes hacen posible los Platinum

Si los Platinum Customer Experience Awards han alcanzado su decimoséptima edición es gracias al compromiso de todas las compañías que continúan apostando por este espacio de encuentro para el sector.

Patrocinadores Platinum: Enghouse Interactive, Infobip y NiCE.

Patrocinadores Gold: ABAI, CM.com, Endesa, Evolucionaria by Intelcia, Intelcia, Konecta, Manifone, Transcom, Walmeric y Vozitel.

Patrocinadores Silver: AVOS Tech, Enreach, Espic, GW, MADISON, Recordia y Zendesk.

Patrocinadores Experiencias: Alusport, Aquadeus, Edenred, Electrolit, emergia, Gazteka, Kia, RIU Plaza Hotels, UZalacaín La Finca y WAH Show.

¡Nos vemos en 2027!

Creditos: Peldaño Media Group

Guía de Empresas