



Segmentación Inteligente y Personalización de Servicios

Elevando la Experiencia de
Cliente en Parke

2025ko apirilaren 3a - 3 de abril de 2025

Parque Tecnológico de Euskadi

Un ecosistema de Innovación





Un ecosistema de Innovación

El **1%** del total de empresas vascas están situadas en Parque Tecnológico de Euskadi y suponen el **33%** del gasto total de **I+D** en Euskadi

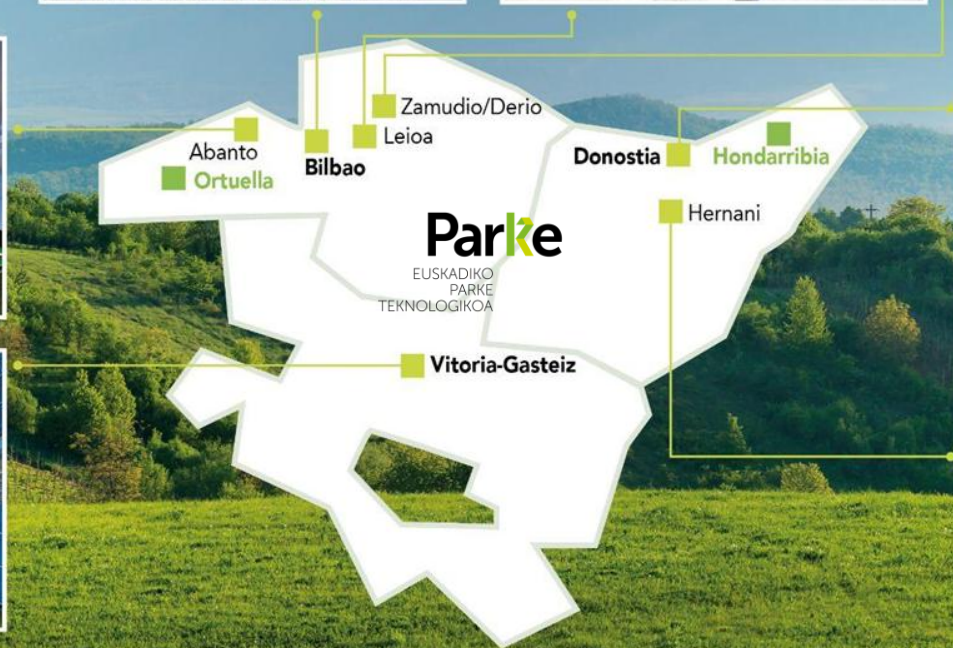
Contribución a la economía vasca





PARQUE
TECNOLÓGICO
DE EUSKADI

Un Parke multicampus

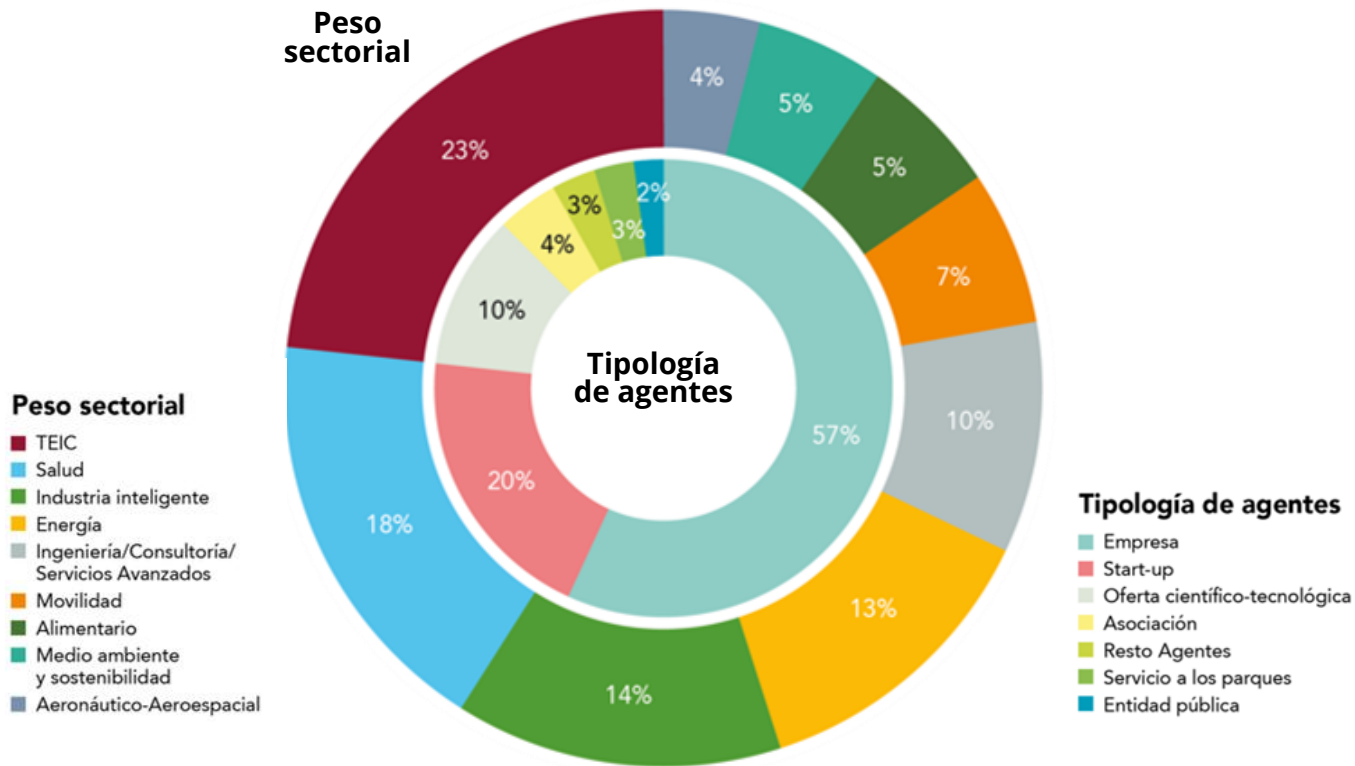




Un ecosistema
de alto
impacto

660
Entidades

23.032
Personas



Coherencia de la buena práctica con la estrategia Parke





Estrategia de Crecimiento y Posicionamiento



Captación

Selección de empresas y agentes innovadores en sectores clave en función de estrategia de especialización inteligente **RIS3** y **sectores target** identificados en el Plan de Marketing vigente



Infraestructuras referentes

Generación de valor con **infraestructuras, referentes, verdes e inteligentes**



Servicios diferenciales

Apoyo diferencial para reforzar **capacidades** y **conexiones** estratégicas





Posicionamiento de los sectores Parke por atractivo y huella

Plan de Marketing





COHERENCIA CON
LA ESTRATEGIA DE
PARKE

Parke
EUSKADIKO
PARKE
TEKNOLOGIKOA

Un ecosistema basado en Sectores Estratégicos

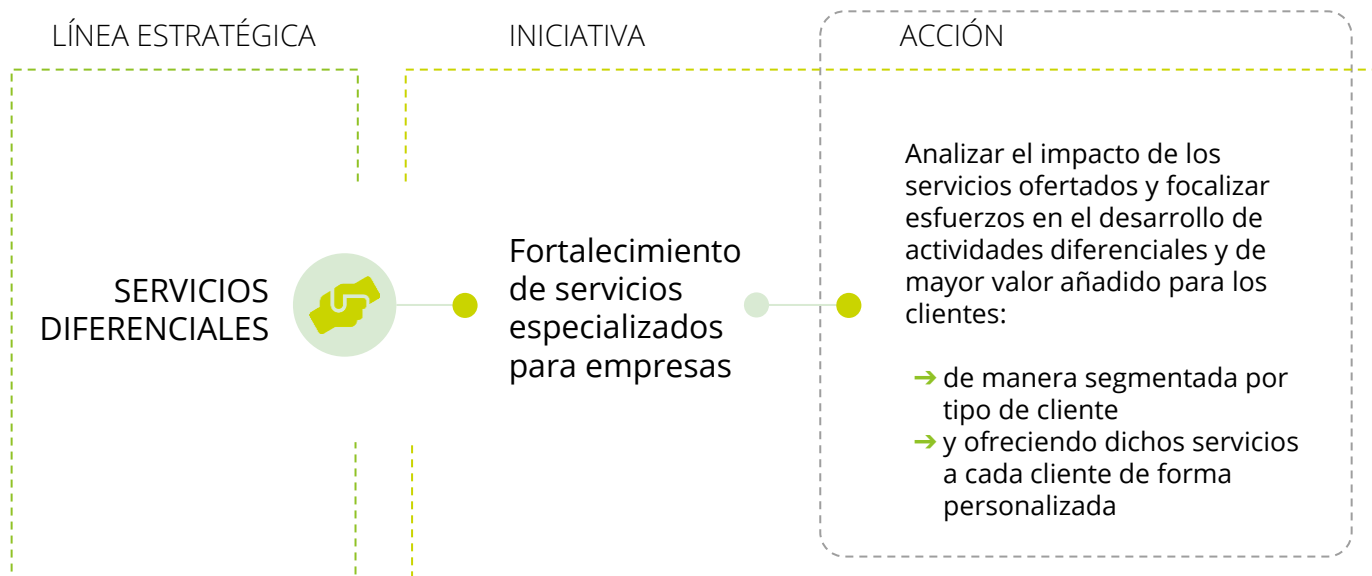




Impactar en los ecosistemas científico tecnológicos

A través de **servicios
diferenciales** de
manera segmentada y
personalizada para
cada cliente.

Plan Estratégico



Segmentación de Clientes

Una estrategia innovadora en el
ámbito de marketing





Segmentación de Clientes:

Una estrategia innovadora en el ámbito del marketing

Parke se relaciona con diferentes tipologías de clientes, cuya información **SEGMENTA** se integra en la ERP en base a

75 atributos potenciales →



Por la **actividad** que desarrollan



Por su **emplazamiento**, a través de su distribución geográfica en los tres Territorios Históricos



Por **Tipología de agente:**

- start-up,
- centro tecnológico,
- asociación,
- empresa consolidada,
- entidad pública,
- servicios a los parques, resto de agentes



En base a las **capacidades científico-tecnológicas sectoriales** de las infraestructuras / plataformas tecnológicas



Por **sectores, cadenas y subcadenas de valor** en las que operan;

- TEIC,
- Salud,
- Industria inteligente,
- Energía,
- Ingeniería,
- Movilidad,
- Medioambiente y sostenibilidad,
- Alimentación,
- Aeroespacial y aeronáutico
- y las cadenas y subcadenas de valor definidas.



Segmentación de Clientes

Una estrategia innovadora en el ámbito del marketing

▶ [Ver demo](#)

Segmenta

Visión General - Detalle de las entidades (por cadena de valor)

Parque

- ☐ PCTB
- ☐ PCTG
- ☐ PTA

Cadena de valor

- ☐ AI & Machine learning
- ☐ APPs
- ☐ Artificial vision, Augment...
- ☐ Big data
- ☐ Blockchain
- ☐ Cybersecurity
- ☐ Engineering & Outsourcing
- ☐ Geopositioning
- ☐ Hosting & Cloud computing
- ☐ IoT
- ☐ Predictive maintenance
- ☐ Services & Technology c...
- ☐ Software & Hardware
- ☐ Telecommunications

Sector

- ☐ Advanced Manufacturing
- ☐ Aerospace
- ☐ Energy
- ☐ Engineering / Consulting / ...
- ☐ Environment & Sustainability
- ☐ Food
- ☐ Health
- ☒ ICTs
- ☐ Mobility

Tipología (grupos)

- ☐ Asociación
- ☐ Empresa Consolidada
- ☐ Entidad pública
- ☐ Oferta Científico-Tecnológica
- ☐ Resto de agentes
- ☐ Servicios a los Parques
- ☐ Start-Up

Nº ENTIDADES

149

Parke
PARQUES
TECNOLOGICOS
DE EUSKADI

Empresa	Ubicación	Tipología organización	Actividad
HORWET TECHNOLOGIES ESPAÑA, S.L.	PCTB	Empresa Consolidada	Comercio al por mayor de equipos electrónicos y de telecomunicaciones y sus componentes
IBERMÁTICA	PCTB	Empresa Consolidada	Empresa TIC dedicada a Consultoría, Infraestructuras, Aplicaciones – Ciclo de vida de software, BPO – Procesos de negocio y Outsourcing
IBM	PCTB	Empresa Consolidada	Proveedor de soluciones en materia de Analítica, Desarrollo de software, Inteligencia artificial, Blockchain, Gestión de TI, Seguridad, Cloud computing, Infraestructura de TI, Tecnología móvil
IDÉ (Grupo Informática de Euskadi)	PCTB	Empresa Consolidada	Tecnologías de la Información y Outsourcing así como diseño, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones
INETUM	PCTB	Empresa Consolidada	Consultoría IT multisectorial
INGURUMENA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.L. -IMATEK	PCTB	Empresa Consolidada	Ingeniería y un Laboratorio de Ensayos online capaz de medir con exactitud cualquier magnitud física
INTEGRATED TECHNOLOGIES SYSTEM, S.L. - ITS	PCTB	Empresa Consolidada	Soluciones tecnológicas para empresas como Servicios gestión de



Visión General - Detalle de las entidades (por cadena de valor)

Parque

☐ PCTB

☐ PCTG

☐ PTA

Sector

☐ Advanced Manufacturing

☐ Aerospace

☐ Energy

☐ Engineering / Consulting / ...

☐ Environment & Sustainability

☐ Food

☐ Health

☐ ICTs

☐ Mobility

Tipología (grupos)

☐ Asociación

☐ Empresa Consolidada

☐ Entidad pública

☐ Oferta científico-tecnológica

☐ Resto Agentes

☐ Servicios a los parques

☐ Start-Up

Cadena de valor

☐ (En blanco)

☐ Additive manufacturing

☐ Advanced agri FoodServices

☐ Advanced Materials

☐ Advanced Services for indust...

☐ Aeronautical

☐ Aerospatiale

☐ Agri-food

☐ AI & Machine learning

☐ APPs

☐ Artificial vision, Augmented &...

☐ Atención Sanitaria

☐ Big data

☐ Biotechnology

☐ Blockchain

☐ Clean Mobility

☐ Connected & Autonomous M...

☐ Cybersecurity

☐ Dermo-Farma

☐ E-Health

☐ Energy services & Energy eff...

☐ Energy storage

☐ Engineering & Outsourcing

☐ Engineering / Consulting / Ad...

☐ Environment & Sustainability

☐ Food Biotech

☐ Geopositioning

☐ Health care

☐ Hosting & Cloud computing

☐ Internet

Pulsa **esc** para salir del modo de pantalla completa

01/01/2022 31/12/2030

Fecha Alta Segmenta

01/01/2019 30/12/2024

Nº ENTIDADES DIFERENTES

604

Nº ENTIDADES TOTALES

606

Fecha de Baja Sector

31/12/2030 31/12/2030

Empresa	Ubicación	Tipología	Organización	Actividad
Zuma Innovation, S.L.	PTA	Empresa Consolidada		Desarrollo de a
ZUCCHETTI SOFTWARE SPAIN, S.L.U.	PCTB	Empresa Consolidada		Soluciones Soft
ZUAZO S.A.	PTA	Empresa Consolidada		Husillos a bolas
ZTE MANAGED SERVICES SOUTHERN EUROPE, S.L.	PCTB	Empresa Consolidada		Proveedor glot Tecnológico, Se Integración TI)
ZTE MANAGED SERVICES	PCTG	Empresa Consolidada		Proveedor glot Tecnológico, Se Integración TI)
ZIV I+D Smart Energy Networks	PCTB	Unidad I+D empresarial		Diseño, fabrica medida y comu
ZIV APLICACIONES Y TECNOLOGÍA, S.L.	PCTB	Empresa Consolidada		Diseño, fabrica medida y comu
ZEUKO, S.A.	PCTB	Empresa Consolidada		Diseño, instalac
Zenialabs Automation Intelligence, S.L.	PCTB	Start-Up		Desarrollo de a
ZAFARONI, S.L. - Restaurante BIZI Espazio	PCTG	Servicios a los Parques		Restaurante
ZAEK PROYECTOS DE I+D S.A.	PTA	Empresa Consolidada		Entidad especia



Beneficios de la Segmentación para **clientes Parke**

Formar parte del Parque Tecnológico de Euskadi proporciona a sus clientes una **ventaja competitiva** clave al integrarse en un entorno donde la segmentación inteligente permite →



Recibir información y servicios adaptados

a sus intereses, mejorando su experiencia.



Participar en encuentros

con actores clave de su industria, facilitando conexiones de alto valor, alineados con su perfil y objetivos de negocio.



Acceder a oportunidades

mediante la identificación precisa de potenciales clientes, proveedores o colaboradores, ampliando su red de contactos y colaboraciones.



Descubrir nuevas empresas

dentro del ecosistema Parke, favoreciendo la sinergia y el crecimiento conjunto.



Acceso a reuniones bilaterales

con entidades clave para facilitar acuerdos y alianzas estratégicas.



Gracias a este enfoque estratégico, las empresas en Parke pueden

- maximizar su impacto,
- mejorar su competitividad
- y aprovechar al máximo los recursos y conexiones disponibles en Parke



Beneficios de la Segmentación para Parke

El tratamiento de la información que proporciona la herramienta SEGMENTA no solo beneficia a sus clientes actuales, sino que también aporta **ventajas estratégicas** a Parke.



Cliente único

Visión global de cada cliente actual con integración de info segmentada en la visión cliente 360º



Mejora la eficiencia operativa

al contar con información estructurada y actualizada sobre cada entidad del ecosistema.



Diferencia y posiciona

como el espacio de referencia en innovación y desarrollo, para hacer crecer los proyectos tecnológicos



Aumenta la precisión y eficacia en la captación y atracción de nuevas empresas,

por el elevado nivel de conocimiento y detalle de los agentes integrantes del ecosistema.



Articula campañas de marketing y desarrollo de negocio específicas.

Identificando empresas e infraestructuras científico-tecnológicas de los diferentes sectores, cadenas y subcadenas de valor del ecosistema.

| Campus Abanto → Transición energética/hidrógeno
| Campus Vitoria-Gasteiz → Movilidad Conectada



Optimiza la toma de decisiones estratégicas en la especialización de los Campus,

con un análisis continuo en base al peso sectorial de los principales sectores, cadenas de valor y sus oportunidades de crecimiento a futuro.



Fortalece la comunidad empresarial

facilitando interacciones entre empresas afines y generando oportunidades de colaboración.



Beneficios de la Segmentación para Parke

Cliente Único
Visión global de cada
cliente actual con
integración de info
segmentada en la
visión cliente 360°



INTRODUCE EL CLIENTE

ACTIVIDAD
 Empresa especializada en el modelo alternativo del

CADENA DE VALOR
 Health-Biotechnology
 Health-Health care

FACTURACIÓN

Cuenta Contable	2021	2022	2023
PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS DIVERSOS		15 €	15 €
PRESTACION DE SERVICIOS-ARRENDAMIENTOS LOCALES	56.593 €	57.914 €	60.125 €
PRESTACION DE SERVICIOS-SERVICIOS DIVERSOS.GTO	15.287 €	17.890 €	14.447 €
Total	71.880 €	75.819 €	74.587 €

CONTACTOS

Descripción	Tipo de Contacto	Correo electrónico
	Dirección General	
	Gerencia	

ENCUESTA ACTIVIDAD

Año	Estado	Facturación	Plantilla
2020	Recibida	1.369.210,98	20
2021	Recibida	2.296.933,00	20
2022	Recibida	1.712.582,43	25
2023	Recibida	2.439.792,89	28
2024	Recibida	1.101.370,00	31

INMUEBLES

Edificio	Inmueble	Metros alquilables	Metros útiles	Situación
EDIFICIO	TRAS	21,90	21,90	Alquilada
EDIFICIO	Local	8,98	8,98	Cesión
EDIFICIO	Local	144,15	144,15	Alquilada
EDIFICIO	Local	170,08	170,08	Alquilada
EDIFICIO	Local	166,11	166,11	Alquilada
EDIFICIO	Local	20,25	20,25	Alquilada
EDIFICIO	Local	30	30,00	Alquilada

ENCUESTA SATISFACCIÓN
 ENCUESTA COMPLETA →
 PREGUNTA 2022
 Servicios generales
 Servicios especializados
 Satisfacción general
 Observaciones a los aspectos anteriores
 Infraestructuras y Edificios
 Carácter innovador del parque
 Atención al usuario

OPORTUNIDADES Y OFERTAS

NÚMERO	FECHA ALTA	ORIGEN	CAMPUS	ESTADO	SITUACIÓN	M2 LOCAL	M2 PARCELA	IMPORTE	UNIDAD	CONTRATO	OB
OP19/0024	01/02/2018	CLIENTE	San Sebastián-Donostia	Oferta Enviada	OFERTAS ENVIADAS PENDIENTES	30,00	0,00	3.290 €	Oficina	Arrendamiento Simple	Se
OF19/0017	15/11/2019		San Sebastián-Donostia	Sin Oferta	CLIENTES POTENCIALES	30,00	0,00	3.290 €	Oficina	Arrendamiento Simple	
OP20/0020	24/01/2020	CLIENTE	San Sebastián-Donostia	Contrato Firmado propio	FIRMADO PROPIO	20,00	0,00	1.731 €	Oficina	Arrendamiento Simple	
OF20/0020	31/01/2020		San Sebastián-Donostia	Contrato Firmado propio	CLIENTES POTENCIALES	20,00	0,00	1.731 €	Oficina	Arrendamiento Simple	
OP21/0005	22/12/2020	CLIENTE	San Sebastián-Donostia	Contrato Firmado propio	FIRMADO PROPIO	41,44	0,00	5.187 €	Oficina, Almacén	Arrendamiento Simple	
OP21/0011	26/01/2021	CLIENTE	San Sebastián-Donostia	Contrato Firmado propio	FIRMADO PROPIO	79,00	0,00	8.722 €	Oficina	Arrendamiento Simple	
OF21/0006	29/01/2021		San Sebastián-Donostia	Contrato Firmado propio	CLIENTES POTENCIALES	79,00	0,00	8.722 €	Oficina	Arrendamiento Simple	
OP21/0042	02/09/2021	CLIENTE	San Sebastián-Donostia	Contrato Firmado propio	FIRMADO PROPIO	30,00	0,00	3.319 €	Almacén	Arrendamiento Simple	
Total						1.042,74	0,00	128.984 €			

Casos de uso Resultados e Impacto herramienta SEGMENTA

K·business | K·future





Servicios Parke. ¿En qué podemos ayudarte?



networking

Generamos oportunidades entre
compañías y entidades del Parke



pertenecer

Disfruta las
posibilidades del Parke



atraer · fidelizar

Potenciamos las capacidades de
las personas del Parke



crecer

Ayudamos a las empresas Parke a
llegar al mercado y crecer



comunicar

Ayudamos a mejorar
tu posicionamiento
en el mercado



anticipar

Proponemos cambios de
paradigmas tecnológicos a las
empresas del Parke



Servicios Parke. ¿En qué podemos ayudarte?



networking

Generamos oportunidades entre
compañías y entidades del Parke



pertenecer

Disfruta las
posibilidades del Parke



atraer · fidelizar

Potenciamos las capacidades de
las personas del Parke



crecer

Ayudamos a las empresas Parke a
llegar al mercado y crecer



comunicar

Ayudamos a mejorar
tu posicionamiento
en el mercado



anticipar

Proponemos cambios de
paradigmas tecnológicos a las
empresas del Parke



Segmentación para impulsar Conexiones y Oportunidades a través de:



networking

Generamos oportunidades
entre compañías y
entidades del Parke



Presentación del ecosistema científico - tecnológico - empresarial de Parke a otros ecosistemas de innovación:
mostramos la riqueza, diversidad y potencial del ecosistema, para una mejor identificación y visualización de las oportunidades de colaboración con Parke



Foco sectorial / tecnológico en eventos K·business:
identificamos las fortalezas y complementariedades con otros ecosistemas de innovación, asegurando eventos de mayor interés para las empresas.



Mayor precisión en la búsqueda de socios/colaboradores:
facilita la identificación de entidades y agentes especializados por sectores, cadenas de valor, y tecnologías con las que colaborar.



K·business

un catalizador
clave para la
colaboración
empresarial
dentro del
ecosistema
Parke

20

EDICIONES
K·business



400

EMPRESAS
PARTICIPANTES



+700

ENCUENTROS
BILATERALES



- Nuevas colaboraciones y alianzas estratégicas
- Sinergias entre sectores complementarios
- Desarrollo de proyectos conjuntos entre entidades del ecosistema Parke.





Segmentación para impulsar Conexiones y Oportunidades a través de:



anticipar

Proponemos cambios de
paradigmas tecnológicos a
las empresas de Parke



Detección de buenas prácticas en tecnologías disruptivas
a través del análisis de las cadenas y subcadenas de valor, y tecnologías



Búsqueda de perfiles expertos
en temáticas y tecnologías de futuro para la organización de eventos y
encuentros bilaterales.



K.future
un espacio de
referencia para
la anticipación
de tendencias y
el análisis de la
evolución
tecnológica en
sectores clave

13
EDICIONES
K.future

↓

95
EMPRESAS
TRACTORAS

↓

195
PERSONAS
PARTICIPANTES



- Oportunidades estratégicas
- Identificación de líneas de desarrollo innovadoras
- Conectar el talento y el conocimiento
- Adaptación del tejido empresarial a los cambios tecnológicos emergentes



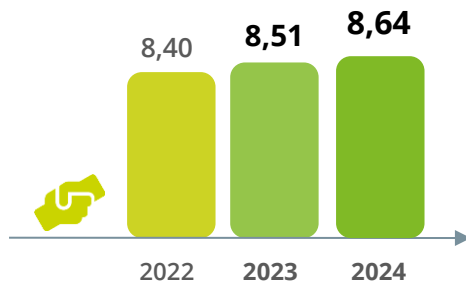


Crecimiento ascendente y fidelización de clientes

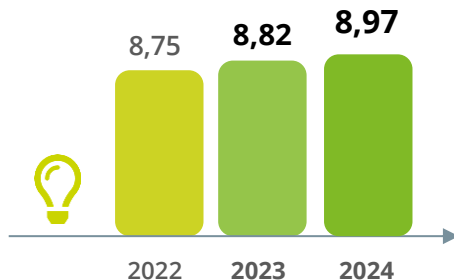
El crecimiento de empresas instaladas en los últimos 5 años muestra la labor del Plan de Marketing y el Plan Comercial anual en:

- fidelización de clientes
- atracción de empresas externas y proyectos estratégicos

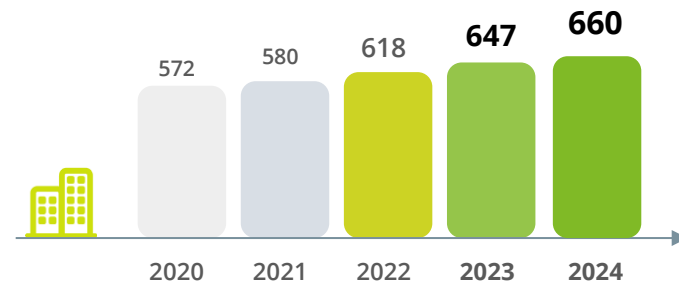
→ Grado de **SATISFACCIÓN** **SERVICIOS ESPECIALIZADOS**



→ Grado de **SATISFACCIÓN** **CARÁCTER INNOVADOR PARKE**



→ N° de **EMPRESAS**



¿Por qué somos una buena práctica?

Parke | Clientela | Sector





Coherencia con la estrategia y priorización

La evolución en la personalización de servicios en nuestra estrategia de los últimos 4 años hasta la actualidad





Mejora continua al servicio del cliente PDCA

Impacto de la
buena práctica



01

PERSONALIZACIÓN

Nuestros clientes reciben información y servicios adaptados a sus intereses, mejorando su experiencia y el valor percibido

02

COMPETITIVIDAD

Nuestros clientes mejoran su competitividad y su impacto al aprovechar al máximo los recursos y conexiones disponibles en Parke

03

COMUNIDAD

Se fortalece la comunidad global de empresas Parke por la generación de colaboraciones y negocio

04

ESPECIALIZACIÓN ESTRATÉGICA

Se favorece la tomar decisiones estratégicas a la hora de especializar nuestros Campus de actividad por cadenas de valor sectoriales relevantes

05

ATRACCIÓN DE EMPRESAS

Mayor eficacia en la atracción y fidelización de nuevas empresas a través de la acción comercial y de marketing

Y además...





Parke como referente

Por su continua apuesta por la innovación como motor de cambio y crecimiento para impulsar la competitividad...



Reconocimiento **Agenda 2030 2025**

Reconocido por promover la integración de las ODS como factor de competitividad y sostenibilidad



Reconocimiento **SDG Model Zone 2024**

Reconocido como una de las 50 zonas modelo a nivel mundial por impulsar los ODS y dejar un impacto positivo en la sociedad



Reconocimiento **Vodafone Deia Innovation Sariak 2024**

Por su labor e importante esfuerzo en innovación como organismo público



Reconocimiento **a la excelencia en gestión avanzada 2024**

La práctica ha sido destacada en evaluaciones externas como un punto fuerte, contribuyendo a que Parke reciba el Reconocimiento de Oro como Organización Avanzada en Gestión.



Eskerrik asko

Segmentación Inteligente y Personalización de Servicios

Elevando la Experiencia de
Cliente en Parke

2025ko apirilaren 3a - 3 de abril de 2025