

Premio
pyme eficiente

¡Participa!

Encabeza la lista de las **Pymes más eficientes de España** en sólo 2 minutos



Destacamos

Cataluña dará 600 euros a las agencias privadas por cada parado que coloquen

LUCE IT reúne en Madrid a los principales directivos españoles de eCommerce y asienta las claves para mejorar la experiencia online y móvil de los usuarios

Tweet 0 Me gusta 0 +1 0 Share Manárama

25/03/2014 - 11:20

Puntúa la noticia : Nota de los usuarios: - (0votos)

¿Alguna vez le han ofrecido en Internet un servicio que estaba buscando sin que lo solicitase? Más allá del azar y de supersticiones, hoy en día es posible conocer los gustos e inquietudes de los usuarios para satisfacer su demanda antes incluso de que se despierte en ellos una necesidad de compra. Forrester apunta en su informe sobre las tendencias tecnológicas para 2014-2016 que ofrecer una experiencia digital excelente ya no solo es un aspecto deseable sino que se trata del diferenciador decisivo que marcará la entrada o no de un negocio en la era digital. Sobre este y otros temas, han debatido los principales directivos de eCommerce y Marketing Digital de España en el workshop 'Cómo gestionar la experiencia online de los clientes y obtener información sobre su comportamiento'.

Organizado por la empresa española de consultoría y desarrollo tecnológico LUCE IT, el evento ha contado con la participación especial de Javier Idelfonso, ex Manager de eCommerce Acquisition EMEA en Norton (Symantec Corporation) y profesor asociado de Digital Trade Marketing & eCommerce en IE Business School.

A la jornada ha asistido una selección de profesionales de los sectores de banca, retail, seguros y energéticas, entre otros, para debatir sobre cómo interactúan los usuarios con los distintos canales disponibles en la actualidad y entender cuáles son las necesidades de los clientes para optimizar su experiencia. En ese contexto, Evelyn Weiss, subdirectora general de LUCE IT, ha mostrado a los asistentes cómo funciona el software IBM® Tealeaf®, herramienta que permite observar y reproducir la experiencia de los clientes en tiempo real y mejorar el ratio de conversión, y de qué manera puede ayudar a las empresas a conocer e interpretar las necesidades de sus

eE kiosco Acceda al diario elEconomista, sus suplementos y revistas digitales

Enviar por e-mail
 Suscribirse al boletín
 Imprimir
 Aumentar texto
 Reducir texto
 Haga doble click sobre una palabra para ver su significado
 Sudoku: Juega cada día a uno nuevo
 El tiempo: Consulta la previsión para tu ciudad

EcoTablet - ¡Gratis en App Store! La plataforma más completa de información y servicios económicos para iPad.

El Flash del mercado **Sabadell**
10:19 Cataluña dará 600 euros a las agencias privadas por cada parado que coloquen
10:08 Los operadores niegan que España esté entre los países más caros en banda ancha
10:08 Reino Unido se desprende finalmente del 7,778% de Lloyds, más de lo previsto
 Ver todos [Nuevas fichas empresas](#)

Litro Gasolina 1995
0,64 € (107 ptas.)
www.altimirainmuebles.com

ELMONITOR
La herramienta para el ahorrador en Bolsa
 Construya su cartera de inversión de forma clara y sencilla con las recomendaciones de elMonitor. [¡Regístrese y pruébelo GRATIS!](#)

Alertas por email
 Suscríbete y recibe **las noticias de última hora gratis** en tu email.
[Suscribirse](#)

elResumenDiario
 Suscríbete y recibe **el resumen de las noticias más importantes del día** en tu email.
[Suscribirse](#)

Racionamiento en Vietnam

clientes.

Según datos de Lee Resources, por cada queja recibida de un cliente, hay otros 26 clientes descontentos que han permanecido en silencio. Por esa razón, es importante conocer los principales obstáculos que se encuentra un usuario que intenta cerrar una transacción, ya sean fallos técnicos, como de diseño o de comunicación. Los expertos reunidos han concluido que mejorar la oferta y la accesibilidad de las diferentes plataformas es un aspecto crucial para evitar que los clientes cambien de canal o se vayan a la web de la competencia a buscar un servicio. De hecho, los participantes en el workshop aseguran que todavía queda un largo camino por recorrer a la hora de optimizar la experiencia online de los consumidores. Un ejemplo de ello es que muchos de los procesos de compra que se inician en Internet suelen terminar en el centro de llamadas de atención al cliente, por diferentes fallos y errores que entorpecen la experiencia del usuario.

Según el último barómetro global de American Express, el 55% de los consumidores dejaría de comprar a una empresa que proporcionara un pobre servicio de atención al cliente y un 66% gastaría más dinero con una compañía que le ofreciese una excelente experiencia de usuario en el servicio de atención al cliente. En este sentido, Tealeaf® ofrece la posibilidad de proveer de importantes datos a los interlocutores de estos call centers, aportándoles información de valor añadido sobre los gustos y preferencias de sus interlocutores y haciéndoles pasar de centros de gastos a centros de ingresos.

Sobre LUCE IT

LUCE IT provee soluciones basadas en analítica avanzada para la mejora de la eficiencia de procesos. Su unidad de negocio LuceCEM se centra en optimizar la experiencia del usuario en los diferentes canales digitales: web, móvil, redes sociales, atención telefónica al cliente. Dentro de su portfolio de soluciones en este área se incluye IBM Tealeaf, solución de analítica cualitativa que permite ver lo que ven los clientes y ayuda a descubrir los obstáculos de los canales digitales para acelerar e incrementar las ventas.


Desde su unidad de negocio LuceLean se proporcionan sistemas analíticos para descubrir el porqué de las paradas de máquinas o de los fallos de calidad hasta cuadros de mando para el control automático SLA para la subcontratación del mantenimiento de fábrica. Para aquellas compañías en las que la mejora de los procesos productivos es una prioridad, las soluciones de LUCE IT son las únicas que permiten visualizar en tiempo real todas las actividades de la planta desde la perspectiva del coste y del valor añadido, permitiendo mejorar el OEE, el LeadTime, la capacidad productiva y reducir la tarifa fábrica. Las soluciones de LUCE IT permiten tangibilizar y potenciar metodologías como lean, TPM, etc.

LUCE IT es una empresa privada con sedes en Andalucía, Asturias, Cataluña, Castilla y León y Madrid.

Para obtener más información, visite www.luceit.com, www.lucecem.com y www.oepro.aero.

[Bolsa, mercados y cotizaciones](#) [Empresas y finanzas](#)

PUBLICIDAD


 - 0 euros en comisión de custodia en cualquier mercado hasta 2015

PUBLICIDAD

 **¿Un iPhone nuevo por 39€?**
Compradores españoles consiguen hasta un 80% de descuento usando un sorprendente truco
www.megabargains24.com

 **Tu vida en GB con Tuenti**
Compra una Sim y disfruta 1GB + 0 cent/min por 7,25€
www.tuenti.com

 **Doctores están asombrados**

 **Fondos de inversión**

Ahora, puede tener en su domicilio una de las cartillas de racionamiento textil originales de la Guerra de Vietnam.

eColeccionista

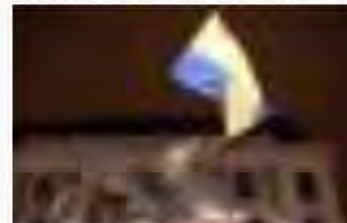
[Más noticias](#)

El flash: toda la última hora

Actualidad

La Armada ucraniana conserva sólo una fragata y una lancha con ar...

10:28 Ecodiario.es - Flash elEcodiario



[elEconomista](#) [EcoDiario](#) [Ecoteuve](#) [Motor](#) [Evasión](#)

Noticias más leídas

1. Análisis | Saqueando a las clases medias
2. El rebote aguanta: el Ibex 35 supera los 10.000 puntos
3. El Corte Inglés abre tiendas de lencería: luchará con Oysho,...
4. Reino Unido multará a Santander con 14,8 millones por asesor...
5. La bolsa negocia un 17% más en 2014, pero el inversor va de ...

[Más noticias](#)

elEconomista
América.com

Más leídas

Bolsas Latam

1. Rafa Márquez pide que se prohíba la entrada a los aficionados...
2. Quiroprácticos afirman que el texteo excesivo reduce la expe...
3. Tres consecuencias para Wall Street si la Fed encarece el di...
4. Apple y Google también leen emails de sus usuarios
5. Descubre a los ocho famosos que fallecieron en accidentes aé...



PREMIOS EMPRENDEDOR XXI

Buscamos empresas que proyecten el cambio

Apúntate y crece

PRIMA DE RIESGO

País	Precio	Puntos	%
 España	175,42	-1,75	-0,99%
 Francia	54,10	-0,19	-0,34%
 Italia	181,60	-1,58	-0,86%
 Grecia	516,46	+1,85	+0,36%
 Portugal	262,55	-0,57	-0,22%

EcoTrader.es

[Veá precios](#)