



LP LARGO PLAZO

► Los broker recomiendan ▼ Noticias ► Análisis ► El Experto Opina ► Encuentros Digitales ► Vídeos

ENCUENTRO: Hoy a las 12 horas, Graciela Álvarez, de Oreyitrade responderá las preguntas de los usuarios ¡Participa"

ECONOMÍA Y FINANZAS

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

Iberonews/Business Wire 25/03/2014 - 11:29



¿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 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

- ✓ Más de 800 valores negociables a la compra.
- ✓ Más de 200 valores para vender en corto.
- ✓ Las mejores plataformas para operar.
- ✓ Financiación intradiaria gratuita, sin avales.



PR LO QUE ESTÁ CONTANDO EN LA ZONA PREMIUM

HERRAMIENTAS



Cartera



Gráficos



Foros



Boletín



Consultas

LOS BROKERS RECOMIENDAN

FECHA	VALOR	BROKER	RECOMEND.
25-03-2014	ARCELORMI.	Cheuvreux	Infrapo.
25-03-2014	ENAGAS	Bankinter	Comprar
25-03-2014	ENAGAS	Goldman S.	Comprar
25-03-2014	ENAGAS	Societe G.	Mantene.

diversos 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.

Cartera IBEX 35: Estrategia sobre FCC.

INFORMES RECOMENDADOS
TOP 10 Ei

VER TODOS

Ei Todo lo que necesita saber sobre Jazztel como inversor

Ei La pérdida de 'sex appeal' de Twitter

Ei Los ángeles caídos del Ibex 35

Ei IBM: Creer o no creer, esa es la cuestión

Deja tu comentario

Usuario registrado

Email:

¿Eres usuario nuevo? [Regístrate](#)

Contraseña:

¿Has olvidado tu contraseña?

Acceder

25-03-2014 ACS Societe G. Comprar

25-03-2014 ALMIRALL Jefferies Comprar

ANÁLISIS MÁS LEÍDOS

CP LP PR

1. Perspectivas para el próximo trimestre...
2. Pictet Digital Communications: la inve...
3. Demografía: "Identificamos compañías c...
4. BBVA es venta para los broker
5. ACS y Ferrovial, entre las compras de ...
6. Recomendaciones mixtas para Inditex
7. "Buscamos compañías que puedan crecer ...
8. Las casas de análisis venden en Acción...
9. Los broker ven en Acerinox un infrapon...
10. La SOCIMI Lar inicia su actividad con ...

PSICOLOGÍA DEL TRADING VIDEOCURSO

Gisela Turazzini

Ei ESTRATEGIAS de INVERSIÓN

Perspectivas de inversión para 2014



SÍGUENOS



Top 10 Ei

Cotizaciones

Carteras

ETFs

Vídeos

CP CORTO / MEDIO PLAZO

Trading
El Cámaras

LP LARGO PLAZO

Los broker recomiendan
Noticias

DT DESARROLLA TU TALENTO

Buscador de cursos
Cursos de bolsa en vídeo gratis

PR ÁREA PREMIUM

Carteras
Cartera Ibex 35