

publicidad



Obtén ganancias, sin necesidad de ser un experto

TeleTrade

INFÓRMATE AQUÍ

900 64 90 94

26 de Marzo, 10:35 am

Regístrate Inicia sesión   

INVERSIÓN  **finanzas.com**

Buscar un valor, texto, noticias... 

Inicio Noticias Cotizaciones Análisis Técnico Finanzas Personales Opinión Estilo Eventos XL Semanal

Última hora Mercados Empresas Economía Vivienda Empleo Agenda macro Comunicados de empresa

 **IBEX 35**
10.066,50 (0,76%)

 **MADRID**
1.026,68 (0,75%)

 **EURO STOXX50**
3.122,43 (0,83%)

 **DAX**
9.433,05 (1,01%)

 **EUR/USD**
1,3799 (-0,15%)

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

25/03/2014 - 11:29 Iberonews

 0 Comentarios

  0

 Recomendar  0

  0

 Share



¿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 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.

DESTACAMOS



Reforma fiscal: así afectaría a inversores y ahorradores

Los inversores tendrán más libertad al elegir dónde se...



¿Primerizo en la compra de vivienda? Cuatro pasos para no tener que lamentarlo

Comprar una vivienda es la decisión más importante que puede...



¿Amortizar hipoteca? Cuatro factores determinantes y dos opciones

Las bajas rentabilidades de depósitos y cuentas junto a los...

publicidad



UNA TRAYECTORIA DE 25 AÑOS
DE CRECIMIENTO EN UN
MUNDO CAMBIANTE

PUBLICIDAD

ENVÍA TU CONSULTA

Consultorio de Análisis Técnico

El analista técnico Josep Codina responde a una selección de dudas que le planteen los lectores de Finanzas.com.

[realiza tu consulta](#)

publicidad

Exp
la d
con
Plat
ava
100

C
cm

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.oeeapro.aero.

0 Comentarios 0 Recomendar 0 Share

publicidad

EMPLEOS DE PERFIL ALTO EN EL SECTOR FINANCIERO Agente más año

VER OFERTAS AQUÍ →

Publicidad

¿Un iPhone nuevo por 39€?

Compradores españoles consiguen hasta un 80% de descuento usando un sorprendente truco www.megabargains24.com



Becas comedor de EDUCO

Colabora con una beca comedor y garantiza, al menos, una comida sana al día para un niño www.educo.org



Escribir un comentario

0 comentarios

Suscribirse - RSS

Colección 6 Riojas Reserva

¡Sólo 6 € botella! **PVP 6 botellas 36 €** **50% dto**

¡ENTREGA GRATUITA (península)!

MEJORES PRODUCTOS BANCARIOS

DEPÓSITOS

BES 12 meses ★★★★★	2,10%
Depósito 4 ING ★★★★★	2,00%
Depósito EVO 4 meses ★★★★★	2,00%


» Ver y comparar todos los depósitos «

Cuentas Depósitos Préstamos ADSL

En colaboración con:

publicidad

Passat Exclusive.



Cotizaciones de mercados facilitadas por Infobolsa

finanzas.com

Quiénes somos • Contacto • Aviso legal • Política de privacidad • RSS

vocento

ElCorreo.com	ElComercio.es	EIDiarioMontañes.es	Hoy Cinema	LaRioja.com	Mujer Hoy	Puntoradio
Ídeal	La Voz Digital	ABC.es	Qué.es	El Norte de Castilla	Las Provincias	La Verdad
Diario Vasco	Hoy Motor	Diario Sur	Hoy	Grada 360	Finanzas.com	ABCdeSevilla.es