

Regístrate Gratis En Nuestros Nuevos Cursos Sobre Forex

ACTUALIDAD > COMUNICADOS > IBERO NEWS

De [] a [] -- Todas las empresas -- Buscar

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

Economía y Finanzas. Novedades de Productos / Servicios

25/03/2014 11:29h

¿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.

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

Publicidad

Ticker	Ultimo	%	Dif.	Máximo	Mínimo
EurUsd	1,38031	-0,2%	0,00	1,383	1,379
Ibex35	10.082,70	0,9%	92,20	10083	9994
NQ100	3.629,73	0,0%	0,00	3660	3601
Nikkei	14.423,19	-0,4%	-52,11	14423	14423
SP500	1.865,62	0,4%	8,18	1872	1856

MERCADOS EMPRESAS AGENDA

09:46. Ibex 35
Ibex 35: seguimos laterales, consumiendo más tiempo que otra cosa

08:55. Europa
La confianza del consumidor GfK en Alemania se mantiene en máximos de siete años

08:36. Mercados
En teoría cabría apostar por un desenlace alcista en el Dólar/Yen

08:28. Asia
Cierre Asia: Morgan Stanley sigue creyendo en China

08:26. Mercados
Impecable doble apoyo en los 1,3747 en el Euro/Dólar

Hora	Valor	Comentario
21:27	Natra	Aproximación a soporte relativo
19:59	Indítex	Nuevo stop
09:58	Bbva	Cierre por stoploss (8,49) st

Sistema	Activo	Estado	Operativa
CICLO	Telefónica	Abierto	-
MACD	Telefónica	Abierto	-
STK	Telefónica	Cerrado	-

Valor	Muenchener	N.Correa	Natra
-------	------------	----------	-------

Valor	Broker	Recomendación	V.O.
-------	--------	---------------	------

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.

Prisa	UBS	vender	0,44
Bank Of Amer	Deutsche Bank	sin cambios	9,00
Iberdrola	Societe Generale	comprar	4,90

NOTICIAS RELACIONADAS

COMENTARIOS (0)

No se han hecho comentarios a esta noticia.

INTRODUCE TU COMENTARIO

NOMBRE:

APELLIDOS:

NICK/ALIASES:

E-MAIL:

COMENTARIOS:

NORMAS:

- No está permitido verter comentarios contrarios a las leyes españolas o injuriantes.
- Reservado el derecho a eliminar los comentarios que consideremos fuera de tema.
- Una vez aceptado el comentario, se enviará un correo electrónico confirmando su publicación.

Declaro conocer la [Política de Privacidad](#).

Infomercados	Análisis	Opinión	Trading	Comunidad
<ul style="list-style-type: none"> › Contactar › Quienes somos › Servicios › Mapa web › Publicidad › Aviso legal 	<ul style="list-style-type: none"> › Fundamental › Técnico › Riesgo › Lista Caliente › Mapas 	<ul style="list-style-type: none"> › Recomendaciones › Carteras › Consenso › Consultas 	<ul style="list-style-type: none"> › Operativas › Recomendaciones › Sistemas › Horquilla 	<ul style="list-style-type: none"> › Foros › Chat › Yo Analista › Blogs › Directorio