



SOFTWARE

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

lainformacion.com
martes, 25/03/14 - 11:30

comentar [0]



Temas American Express | Andalucía | Castilla y León | Cataluña | Comunidad de Madrid | IBM | Internet | Jay Forrester | Principado de Asturias | Software | Symantec | Tecnología (general) | Tecnología inalámbrica

3 0

Twitter 8+1

0 0

Recomendar

¿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

VIAJES El Corte Inglés

902 400 454
www.viajeselcorteingles.es

Ejemplos representativos de financiación de compras: Importe 300 €, aplazamiento a 10 meses sin intereses TIN 0%, TAE 6,69%, gastos de gestión 9 €, importe total aplazado: 309 €. Importe 1.000 €, aplazamiento a 10 meses sin intereses TIN 0%, TAE 1,98%, gastos de gestión 9 €, importe total aplazado: 1.009 €.

Ahora, con una **BONIFICACIÓN** de hasta el **8%** al traspasar tu Plan desde otra entidad!

ahora en portada

Fallecen cuatro hermanos de entre 3 y 12 años en un incendio en El Vendrell



Se reanuda la búsqueda del avión perdido en aguas del océano Índico



El Constitucional rechaza la declaración soberanista de Cataluña



La bandera rusa ya ondea en todas las unidades y navios ucranianos en Crimea



El BOE publica el nuevo nombre de Barajas, 'Adolfo Suárez Madrid-Barajas'



PAGO APLAZADO EN 10 MESES SIN INTERESES*

VIAJES El Corte Inglés

Por compras superiores a 300 €. Recibo mínimo de 30 €. Gastos de gestión financiados, 9 €; mínimo de 30 €.

Mientras tú lees la actualidad...

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.oeeapro.aero.

(IberoNews)

También te puede interesar



Hugo Teso, 'hacker' de aviones: 'Viajo la mar de tranquilo'
(El Mundo.es)



Manifestación Madrid: La Policía califica los disturbios de "salvajes" y difunde este video
(Huffington Post)



Ejercicios para quemar grasa que no fallan
(e-How)



El cultivo de maíz transgénico BT en España supone un ahorro de 156 millones de euros en quince años, según el sector
(Ecodiario)

recomendado por

EVO

CUENTA A PLAZO DURANTE 4 MESES RENOVABLE AUTOMÁTICAMENTE



CUENTA CORRIENTE

Notificar Error | Enviar | Leer más tarde



Añade un comentario...

Comentar

Plug-in social de Facebook

por ejemplo **Ardilla 7** por sólo **7€/mes** 9,47€/mes a partir de 01/01/2015 **¡sin IVA todo 2014!** sólo esta semana **contratar** **orange**

gasNatural fenosa

teinteresa.es

Lo más visto en Economía

hoy | esta semana | este mes

- 1 El informe PISA de adultos derriba un mito: los funcionarios son los más competentes
- 2 ¿Buscas empleo? Mira las 100 preguntas de una entrevista de trabajo ... y las respuestas
- 3 Bimbo rompe el acuerdo de producción con Siro un año antes de lo previsto
- 4 ¿Buscas empleo en el extranjero? Éstos son los países que más oportunidades te ofrecen
- 5 El libro que devoran los economistas: 'Por qué fracasan los países'
- 6 El Pritzker 2014 para Shigeru Ban, el arquitecto humanitario
- 7 Santander lanza Santander Advance, una estrategia global para convertirse en el socio de crecimiento de las pymes
- 8 "Vivir en Dinamarca es un reto diario"
- 9 Más del 30% de los pisos no tiene seguro de hogar, cuyo precio ha crecido un 18,5% en plena crisis
- 10 Ito ensalza la "energía" de Ban sobre la belleza o perfección de sus obras

más... »

Recomendaciones

Entrar Inicia sesión en Facebook para ver las recomendaciones de tus amigos.

Un juzgado da la razón a los padres de un niño que estudia mediante Enseñanza Libre en...
Una persona recomienda esto.

Dependencia. El sistema pierde 241 beneficiarios al día, denuncian los gerentes de servicios...
2 personas han recomendado esto.

La sevillana Isabel Noguera, nueva directora del Centro Nacional de Epidemiología
Una persona recomienda esto.

Plug-in social de Facebook

estrenar mola

economía