

AYÚDANOS A CONOCER LAS
it TRENDS
QUE PREDOMINAN EN LA EMPRESA

PARTICIPA



¡Participa en nuestra encuesta IT Trends! Especial Blockchain

Creatividad: la base para mejorar la experiencia del cliente

Negocios 05 OCT 2018



Una de las tendencias más importantes en el ámbito de los negocios es mejorar la experiencia de los clientes para involucrarlos con la organización, y las empresas están invirtiendo muchos recursos para lograrlo. Los expertos coinciden en que aplicar la creatividad a este campo será fundamental para alcanzar el éxito en esta estrategia en los próximos 10 años.

COMPARTIR

[Compartir](#)

[Twitter](#)

[Compartir](#)

[Compartir](#)

TAGS

Tendencias, Innovación, Experiencia de cliente, IT Trends

Durante el V Congreso de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente (DEC), celebrado esta semana en Madrid, se abordaron las diferentes tendencias que marcarán las estrategias de Customer Experience (CX) en los próximos años. Los expertos destacaron que la creatividad será una de las principales bases para desarrollar una estrategia de negocio exitosa y para mejorar la experiencia del cliente, que se debe dirigir hacia el diseño, la usabilidad y la mejora estética de las plataformas de comunicación con el cliente. Este punto de vista cada vez está más claro para las empresas, pero muchas no terminan de entender cómo aplicarlo, y los expertos apuntan hacia un diseño inteligente y creativo de la experiencia de usuario, poniendo especial énfasis en el concepto de "experiencia". Los clientes deben involucrarse en el negocio y, para lograrlo, se requiere un pensamiento crítico, empatía y un profundo entendimiento de las necesidades específicas de los clientes. A partir de esa comprensión se puede aplicar la creatividad para diseñar y desarrollar una estrategia adecuada de mejora de la experiencia de cliente.

it TRENDS

Encuesta IT Trends ¡Participa!

Ayúdanos a conocer cuáles son las tendencias tecnológicas que se impondrán en la empresa el próximo año y más allá, y cómo se está construyendo el futuro digital.

Otro concepto que quedó claro en este congreso es que, para lograr el éxito, esta forma de entender la experiencia del cliente debe sustentarse en la base, que se encuentra en las tecnologías de la información. El departamento TI es un área transversal que interrelaciona toda la organización, y en el que también se deberían aplicar estos conceptos de creatividad, empatía, diversidad y orientación al cliente. Desde la tecnología se puede realizar un mejor análisis del comportamiento y las necesidades de los clientes, y para ello es necesario tener un elevado grado de digitalización e inteligencia de negocio. Partiendo esta base es más fácil diseñar y crear una plataforma de interacción con los clientes que les proporcione una buena experiencia y ayude a situarlos en el centro del negocio para implicarlos más en la organización y aumentar su fidelidad y compromiso.

Durante el congreso se destacó que, para avanzar en la mejora de la experiencia del cliente, en los próximos años serán fundamentales determinados perfiles profesionales capaces de aplicar la creatividad y la visión crítica a las nuevas herramientas de negocio, como el análisis de Big Data, la inteligencia artificial y otras tecnologías emergentes en el sector empresarial.

AYÚDANOS A
CONOCER LAS
it TRENDS
QUE PREDOMINAN
EN LA EMPRESA

PARTICIPA

Especial Blockchain

it TRENDS

Blockchain,
la tecnología con mayor
potencial para redefinir
el entorno digital



Blockchain: la tecnología con mayor potencial para redefinir el entorno digital

En este especial IT Trends podrás leer sobre el origen de Blockchain; sus aplicaciones, mercados potenciales y documentación para entender todo sobre la tecnología de cadenas de bloques.



Chatbots aplicados al servicio al cliente

Los chatbots o bots conversacionales, se están convirtiendo en parte diaria de la vida digital, a medida que proliferan en las plataformas de mensajería y se han lanzado como asistentes digitales por las grandes compañías tecnológicas. Además, las grandes empresas de servicio al cliente están pasando de los proyectos pilotos a su us...



30 empleos con mayor proyección hasta 2020

Este informe considera que el volumen de nuevos empleos en 2020 crecerá un 14,3% frente a 2010. Sin embargo, algunos trabajos crecerán a una velocidad mayor que otros en este periodo. Aquí tienes una lista de los 30 principales.