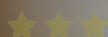




**Mejorá la experiencia  
de tus clientes con  
inteligencia artificial.**



## **Customer Experience Analytics (CXA)**

Ya no resulta ningún secreto que el canal web constituye un componente crítico en los negocios, sea que nos dirijamos a consumidores finales o empresas. Sin embargo, son muchos los sitios que aún continúan perdiendo usuarios por operaciones fallidas durante el proceso de compra. Las empresas tienen dificultades para que el área de atención al cliente pueda atender correctamente a los clientes dado que no dispone de sus datos de interacción en el sitio.

### **El problema: la falta de visibilidad**

El mundo digital trae consigo un gran dilema. Por un lado, las empresas aprovechan las últimas tecnologías para someter a sus sitios a un proceso continuo de mejora y maduración, a fin de ofrecer a sus usuarios la mejor experiencia. Pero por el otro, son pocas las que alcanzan a comprender si estos avances efectivamente colaboran con una experiencia positiva o si, por el contrario, la dificultan.

A diferencia del negocio offline, los equipos de negocios digitales no disponen de una visión de 360 grados de las experiencias de sus clientes. Cuando un usuario concreto no puede realizar una transacción en el sitio no tienen manera de determinar el origen del error o conocer con certeza si otros clientes ya tuvieron el mismo problema o, peor aún, no pueden hacer mucho para evitar esa falla en futuras interacciones.

Los equipos digitales sólo tienen margen para plantear algunas hipótesis de corto alcance: ¿fue un error del cliente?, ¿la navegación es confusa?, ¿no desea brindar información personal?, ¿el sitio tiene una falla de tecnología?

### **La solución: CXA**

La suite de soluciones de CXA proporciona una visibilidad sin precedentes en la experiencia online del cliente. Con ella, los responsables del área digital pueden conocer cómo funcionan sus sitios web a los ojos de cada cliente. Este conocimiento resulta un activo estratégico y brinda información valiosa para mejorar significativamente el canal online.

CXA ayuda a resolver de manera ágil y dinámica los problemas que impactan en la satisfacción de los clientes y las ventas a través de la web. La plataforma brinda una vista de 360 grados de cada usuario en los sitios web y móviles, por lo que asiste de manera transversal a los departamentos de servicio al cliente, legales, IT y marketing.

## CXA ayuda a los equipos de negocios digitales a:

### **Incrementar los ingresos**

- Elimina los obstáculos en la experiencia online mejorando la tasa de conversión e incrementando el número de transacciones.
- Maximiza el valor de cada visita

### **Disminuir la investigación de los problemas**

- Recupera los registros de las experiencias reales de los clientes para resolver rápidamente sus problemas.

### **Aumentar la eficacia del servicio al cliente**

- Proporciona a esta área acceso instantáneo a las sesiones de los clientes online.

### **Reducir las pérdidas de clientes**

- Ayuda a visualizar y comprender los problemas de los clientes para ejecutar soluciones rápidas y efectivas. Cuantifica el impacto de estas fallas en el negocio.

### **Desarrollar competencias sobre la experiencia del cliente en toda la empresa**

- Crea un lenguaje común entre el equipo de negocios digitales y las distintas áreas de la compañía.

### **Disminuir los costos de producción**

- Minimiza el tiempo dedicado a la identificación y resolución de errores del sitio.

## **CXA optimiza la experiencia online del cliente y colabora con:**

### **Marketing**

- Asegura que todas las experiencias online deriven en conversión.
- Promueve que las interacciones móviles refuercen la imagen de marca y los objetivos del negocio.
- Ayuda a comprender y eliminar las experiencias negativas de usuario.

### **e-Commerce**

- Elimina los obstáculos que causan abandono en los procesos de compra e interacción.
- Minimiza eventos de compra y conversión en dispositivos móviles.
- Permite que los profesionales de comercio electrónico “vean” su propia tienda a través de los ojos de los clientes.

### **Servicio al cliente**

- Resuelve los problemas de los clientes durante su primera experiencia online.
- Reduce el tiempo de gestión de llamadas tras el contacto con un agente de servicio al cliente.
- Minimiza las experiencias no satisfactorias de atención al cliente que pueden dar lugar a escaladas y críticas negativas.

