



La llave hacia el éxito

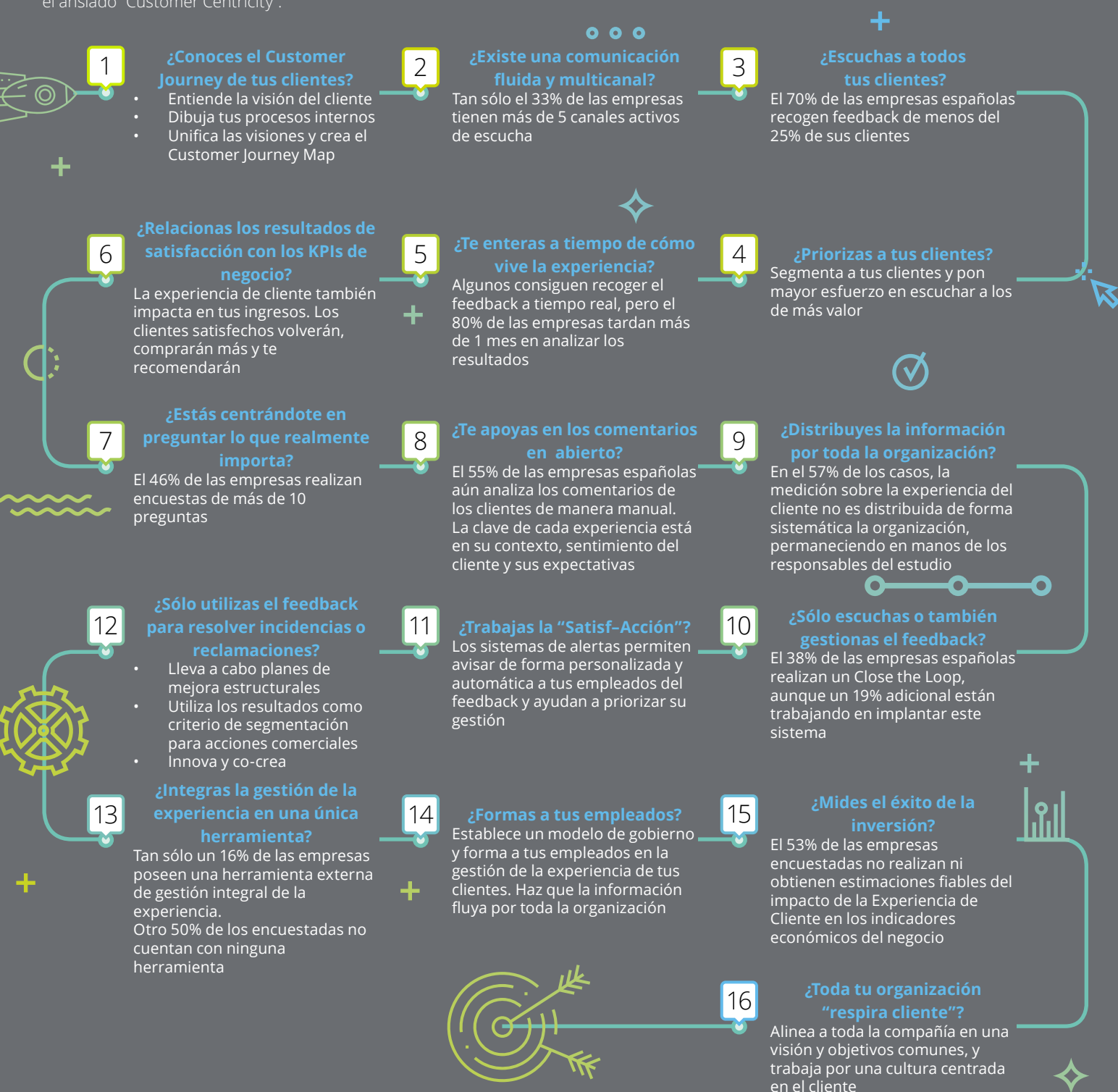
Roadmap para la operativización
de la Experiencia de Cliente

2016 Estudio Nacional sobre el Nivel de
"operativización" de la Experiencia de Cliente

Hoja de ruta para la operativización de la Experiencia de Cliente

Deloitte Digital identifica la necesidad de analizar el nivel de madurez en la gestión operativa de la Experiencia de Cliente en el mercado español. La Experiencia del cliente sigue siendo una disciplina relativamente nueva para la mayoría de las organizaciones, pero podemos aprender mucho de los líderes y de otros mercados. Al igual que ocurre con otras áreas de la gestión, las empresas luchan por pasar de la estrategia a la acción. El objetivo del estudio es determinar el nivel de avance en la operativización de la CX y establecer las claves del éxito para lograr avanzar en este empeño clave para alcanzar el ansiado "Customer Centricity".

En el "1er estudio sobre el Nivel de "Operativización" de la Experiencia de cliente" han participado más de 170 empresas de diversos sectores (Banca, Seguros, Turismo y Hostelería, Retail y Distribución, TMT y Utilities, y Automoción) y más de 250 profesionales de diversos departamentos (Experiencia de Cliente, Marketing, calidad, digital, etc) lo que nos da una base muy sólida para la obtención de conclusiones.



Deloitte.

Digital