



Deportes

00:03:08 :: (Crónica) El Andorra de Piqué y nueve campeones de Preferente ya esperan a equipos de Primera

00:03:08 :: Ibrahimovic se marcha de LA Galaxy sin desvelar su futuro

22:02:44 :: Tomic y la visita a Madrid: "Igual le regalán una estatua a Mirotic"

22:02:44 :: Riqui Puig lidera al Barça solidario en Cartagena

22:02:44 :: Pesic: "La atmósfera por Mirotic puede motivar al equipo"

22:02:44 :: Héctor Cabrera logra la plata en jabalina y otorga a España la séptima medalla en el Mundial paralímpico

22:02:44 :: Los jugadores de Chile deciden no jugar el amistoso con Perú por la revuelta social en su país

El 43% de las empresas españolas no concibe la experiencia de cliente como un elemento estratégico

POR CRÓNICA DE CANTABRIA - 13/11/2019



El 43% de las empresas españolas no concibe la experiencia de cliente (CX, por sus siglas en inglés) como un elemento estratégico, según un estudio elaborado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) en colaboración con Deloitte Digital.

El informe indica que el 74% de los encuestados aún no está midiendo el impacto económico de la experiencia de cliente, aunque casi la totalidad de las organizaciones B2B consultadas (el 99%) reconoce dicho impacto y el 87% admite su importancia, pero solo el 29% está llevando a cabo el desarrollo de un modelo de medición.

Por ello, para que el CX gane peso entre las empresas B2B es necesaria "la concienciación sobre su importancia a nivel estratégico, de manera que pueda implementarse, a todos los niveles, una mediación adecuada para su gestión", según ha explicado la directora de Deloitte Digital, Raquel Pinillos.

LA MEDICIÓN DEL IMPACTO ECONÓMICO, TAREA PENDIENTE

El 27% de las empresas B2B considera que la principal barrera para implementar un programa de CX es la complejidad de gestionar los datos del cliente, le sigue la falta de evidencia sobre el impacto económico (24%) y el escaso compromiso del equipo directivo (18%).

En este sentido, para que la experiencia de cliente trascienda en toda la estructura de la organización, el vicepresidente de DEC, Mario Taguas, considera clave "la involucración de la dirección general, dado que fomentaría este cambio en la cultura empresarial", eliminando barreras entre departamentos.

Periódico Valdecilla, La Salud de Cantabria (concurso de cine)



Parlamento de Cantabria

Hemeroteca

Hemeroteca de Crónica de Cantabria. Un millón de noticias a su alcance.

Última hora

grados, la temperatura más baja de España

10:03:06 :: ADL Bionatur logra un resultado operativo positivo de 2,16 millones, frente a pérdidas de un año antes

10:03:05 :: PSOE asegura a ERC que "se puede dialogar", pero recuerda que ya existe una mesa de partidos en el Parlament

Entradas recientes

- Alto Campoo amanece a -4,2 grados, la temperatura más baja de España
- PSOE asegura a ERC que "se puede dialogar", pero recuerda que ya existe una mesa de partidos en el Parlament
- PSOE no avalará que haya "un referéndum de autodeterminación" y cree que está en manos de Cs no depender de ERC y Bildu
- El IPC permanece estancado en octubre en Cantabria pero sube un 1% respecto a septiembre
- El presidente de la Cámara de España agradece al Rey su "defensa de los intereses económicos" en Cuba

PORTADA CE

