

# Customer Experience Management



EXPERIENCIA DEL CLIENTE

*La clave de este diagrama es que no se trata de un análisis objetivo de cada uno de los touchpoints que realiza el cliente. Sino que el foco está puesto en cómo se siente él en cada uno de ellos con relación a la marca.*



Hoy en día los clientes esperan que cada interacción con una marca sea rápida, fácil y gratificante. El cliente no va a distinguir entre cada tipo de interacción, o las diferentes áreas de la empresa. Con nuestra solución de **Customer Journey Explorer**, accederá en tiempo real a una plataforma digital, desde donde podrá monitorear el estado de todas las interacciones, y así tomar decisiones que potencien la experiencia de los clientes y mejoren los KPIs del negocio.



Esta información es importante de cara a ir mejorando la experiencia de cliente, como así también el trabajo de los propios empleados en su servicio a los mismos.

Detallar y adaptar cada mapa al ciclo de vida de un cliente, y a cada uno de los públicos objetivos y con su producto/servicio, sirve para detectar cuál es la etapa del proceso que genera mayor valor para la experiencia del cliente, en su proceso de vinculación con la compañía.



Dirección: Paraná 446 8A – C1017AAJ  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires – Argentina  
Teléfono: +54 11 4717 6835  
E-mail: [info@infointelligent.com](mailto:info@infointelligent.com)

Encontranos en:

