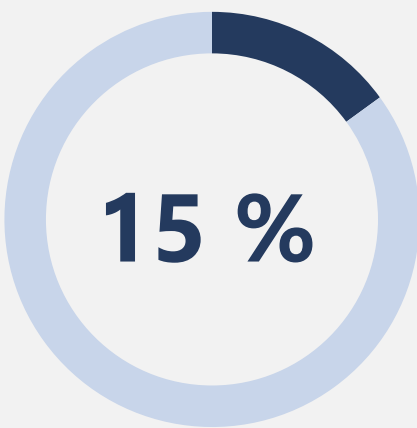
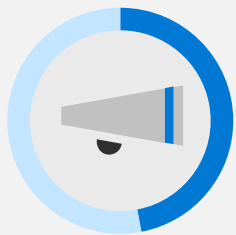


Enfoque en el cliente: Una prioridad clave en todas las líneas del negocio

En el mercado actual, saturado de contenidos y productos, la personalización es la clave para diferenciarse de la competencia.



Implementar una estrategia de personalización a gran escala en toda la organización puede **aumentar los ingresos hasta en un 15 %**.³



Marketing

El 47 % de los clientes han adquirido artículos o servicios que no tenían intención de adquirir debido a la **recomendación personalizada de una marca**.¹



Ventas

Las empresas de todo el mundo **perderán más de 300,000 millones de USD al año** debido a una mala experiencia del usuario.⁴



Servicio

Más del 60 % de los clientes dicen que **su canal de preferencia para hacer consultas sencillas actualmente es una herramienta de autoservicio**.²

1. <https://www.forbes.com/sites/shephyken/2017/10/29/personalized-customer-experience-increases-revenue-and-loyalty/#3ec87d1a4bd6>

2. <https://about.americanexpress.com/press-release/wellactually-americans-say-customer-service-better-ever>

3. <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/no-customer-left-behind#>

4. <https://www.prnewswire.com/news-releases/omni-channel-customer-experience---not-an-option-but-a-strategic-necessity-300303866.html>