



EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y PERSONALIZACIÓN

Prioridades más importantes para tomadores de decisiones de *marketing*

Un estudio de YouGov para iCrossing, que encuestó a más de **1000** tomadores de decisiones de *marketing* de Gran Bretaña, encontró que el **40%** mencionó a la mejora e inversión en la experiencia del cliente (CX) como su principal prioridad.

En organizaciones grandes, **más de la mitad** de quienes respondieron (58%) identificaron mejorar la experiencia del cliente como una prioridad, el **52%** mencionó que un **journey optimizado de cliente es clave para invertir en la transformación digital**.

PERSONALIZACIÓN

35%

de los tomadores de decisiones en compañías grandes ven la personalización como una prioridad

40%

más de la tercera parte buscan desbloquear el poder de los datos para ello

31%

de quienes respondieron en este grupo también confirmaron que una plataforma de datos de clientes (CDP) será una importante inversión tecnológica el año siguiente

PRINCIPALES DESAFÍOS

24%

dicen que los CEOs adquieren servicios de transformación digital pero no necesariamente entienden los beneficios

24%

mencionan a las políticas internas como un obstáculo para el cambio

45%

identifican al reclutamiento y retención de talento digital como una amenaza para lograrlo



24% mencionan la resistencia cultural como un obstáculo para el cambio



31% reveló una brecha de conocimiento en la experiencia del cliente dentro del negocio



MEDIDAS DEL ÉXITO



>57% de quienes respondieron mencionaron el aumento de ingresos como su motor de inversión

50% estableció un aumento en el objetivo de ganancia del 15% como resultado esperado



18% admitió que son incapaces de medir la efectividad de su transformación digital

¿Estás listo para un cambio digital significativo?

Moverte muy lentamente en lo digital es la mayor amenaza para tu negocio. Si estás listo para agilizar tu digitalización, estamos aquí para ayudar.

Ponte en contacto con nosotros. <https://www.icrossing.com/la>

¡No dudes en contactarnos si necesitas más ayuda!



iCrossing

Sobre la investigación

Todas las cifras, a menos que se indique lo contrario, son de YouGov Plc. La muestra total fue de 1003 responsables de decisiones de marketing. El trabajo de campo se realizó entre el 8 y el 17 de septiembre de 2022. La encuesta se llevó a cabo en línea. * Las empresas grandes se definen como aquellas con (250+ empleados), representadas por 132 encuestados.

YouGov®