

El Futuro de la Personalización



Sebastian Menutti

Industry Principal
Frost & Sullivan, América Latina

Agenda

1 La CX y el Consumidor Moderno

2 El Surgimiento de la Economía Emocional

3 Conclusiones y Recomendaciones para Triunfar en la Era de la Personalización





La Experiencia del Usuario en el Siglo XXI

Fuente: Frost & Sullivan

¿Qué sucedió primero?

Cambios en el comportamiento del Consumidor



Desarrollo de nuevas tecnologías



Fuente: Frost & Sullivan

Nuestro comportamiento está en constante evolución

Somos más impacientes



Estamos siempre con prisa



Cambiamos datos por conveniencia



Fuente: Frost & Sullivan

La innovación tecnológica no nos da respiro



Machine Learning



Big Data Analytics



Blockchain



5G



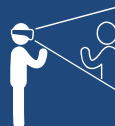
Cloud



Ciber-seguridad



Internet de las Cosas



Realidad Aumentada y Virtual



Inteligencia Artificial

Fuente: Frost & Sullivan

Image Diversity
Learning Personalization



Netflix: El Entretenimiento en
tus términos...



Fuente: Frost & Sullivan

Creando Nuevas Relaciones



Fuente: Frost & Sullivan

“
**Todos los consumidores buscan
experiencias simples pero
memorables.**
”



Fuente: ADMA – Neuroscience Whitepaper; Frost & Sullivan

Y así surge la Economía Emocional!

La economía emocional se basa en construir una
relación de confianza con el cliente.

“ Los Analfabetos del siglo XXI no serán aquellos que no sepan leer ni escribir, sino aquellos que no puedan aprender, desaprender y reaprender

– Herbert Gerjuoy (parafraseado por Alvin Toffler)

Conclusiones y Recomendaciones para Triunfar en la Era de la Personalización



¿Entonces? ¿Qué sucedió primero?

1



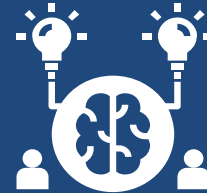
Los cambios en el comportamiento del consumidor y el desarrollo de nuevas tecnologías ocurrieron simultáneamente.

2



Un nuevo tipo de relacionamiento ha surgido:
La Economía Emocional.

3



Las empresas que no respondan a estos cambios, se quedarán atrás!

Lo que viene... más Personalización

Más Personalización!



Data-mining para obtener más y mejores insights




Cuidado con la Privacidad



Personalización Omni-canal



Fuente: Frost & Sullivan

A person stands in a field of tall grass and flowers, with their arms raised in a gesture of joy or freedom. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow and lens flare effects. The sky is filled with numerous butterflies of various colors, including black, white, and orange, flying around the person. The overall scene is peaceful and evocative.

“La gente olvidará lo que dijiste, olvidará lo que hiciste, pero jamás olvidará cómo les hiciste sentir”

Maya Angelou



DATOS DE CONTACTO


Sebastian Menutti


Industry Principal

Frost & Sullivan

sebastian.menutti@frost.com

Conéctese conmigo en las Redes Sociales:

 @smenutti

 www.linkedin.com/in/smenutti