



A Human & Data Connected World: The Customer Experience Challenge

Lalo Duron, PhD



imt.

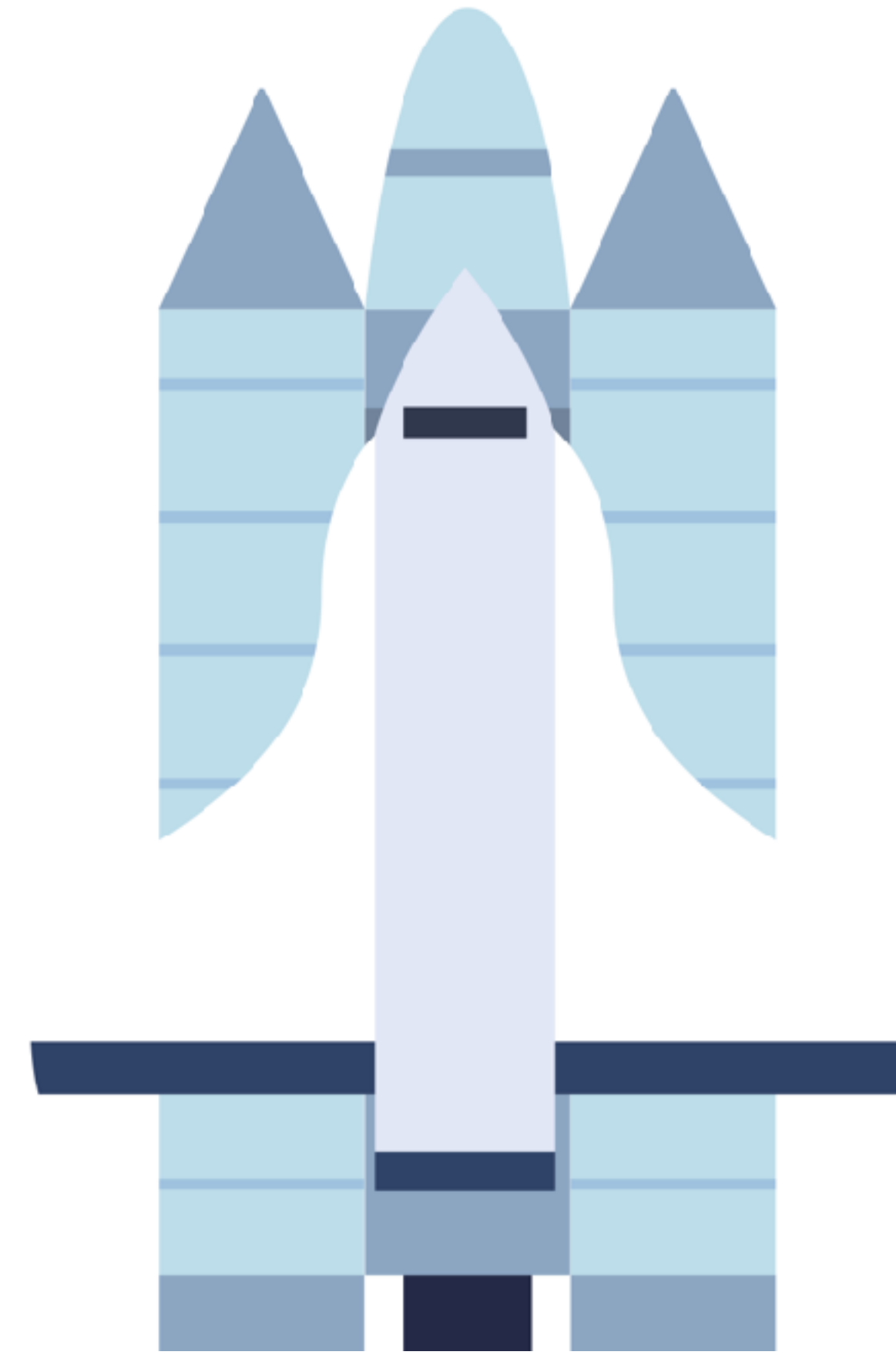


Foto: Infochannel

En qué momento se volvió más importante la “transformación digital” que hacer buenos productos o servicios? 🤔

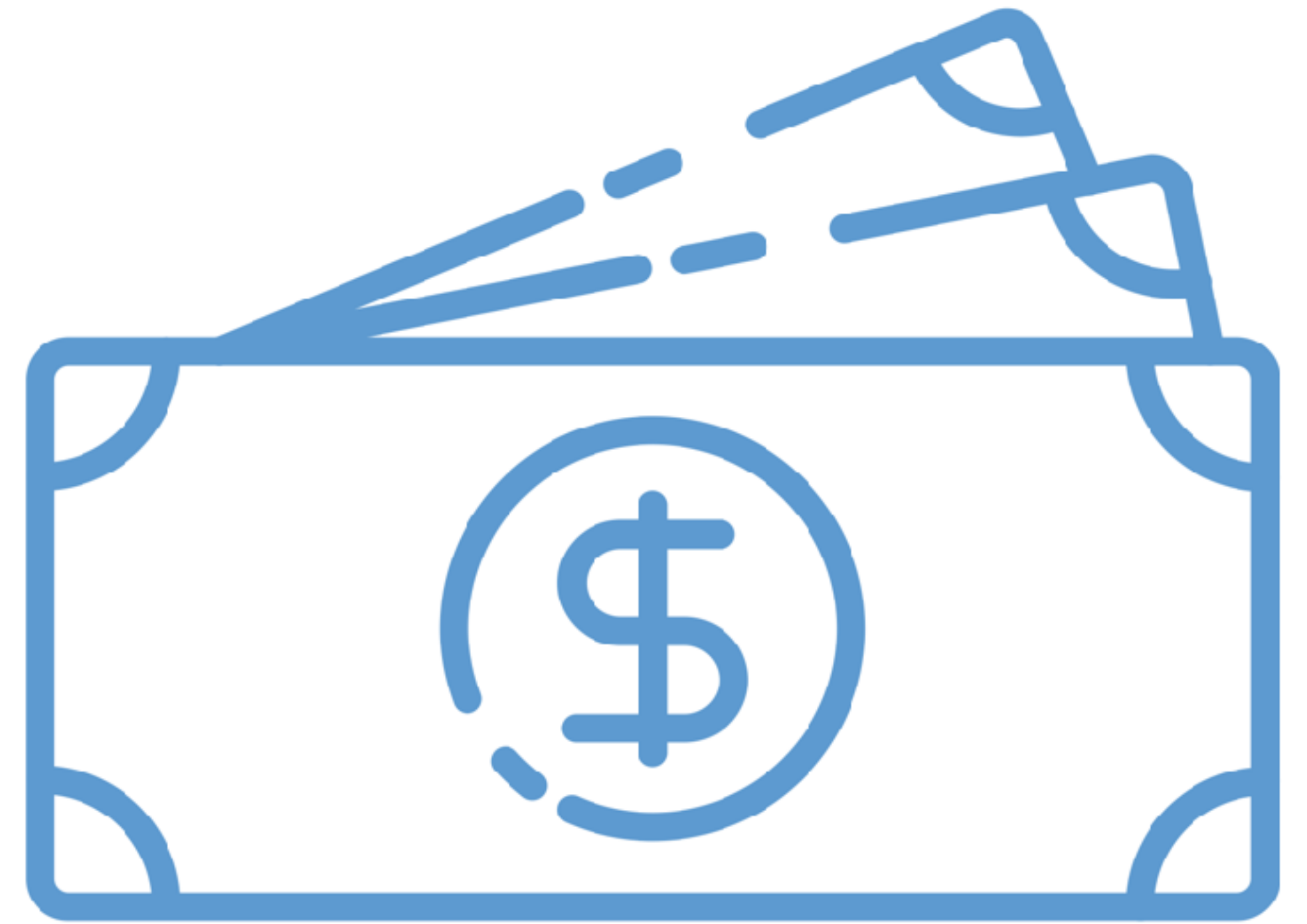
– **Lina Roncancio**
Director Consumer Insights Netflix LATAM

1. Centrarse en el cliente
2. Nuevos productos o negocios
3. Desarrollar y retener talento
4. Enfocarse y promover innovación
5. Mejorar procesos y desempeño

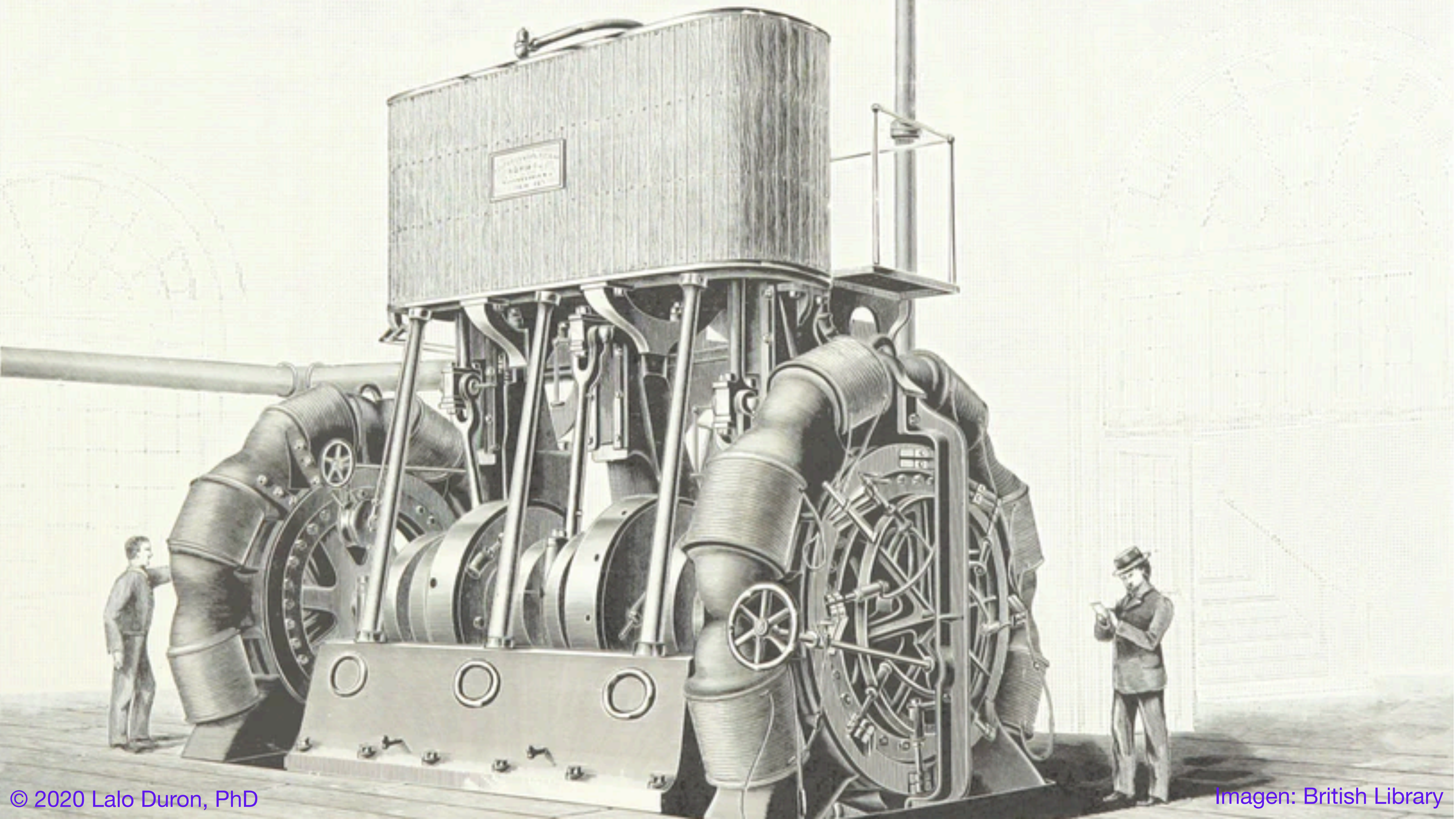


Para mayor competitividad

1. Centrarse en el cliente
2. Nuevos productos o negocios
3. Mejorar procesos y desempeño
4. Reducir costos
5. Desarrollar y retener talento
6. Enfocarse y promover innovación



Para mayores utilidades





Satisfacción

Felicidad









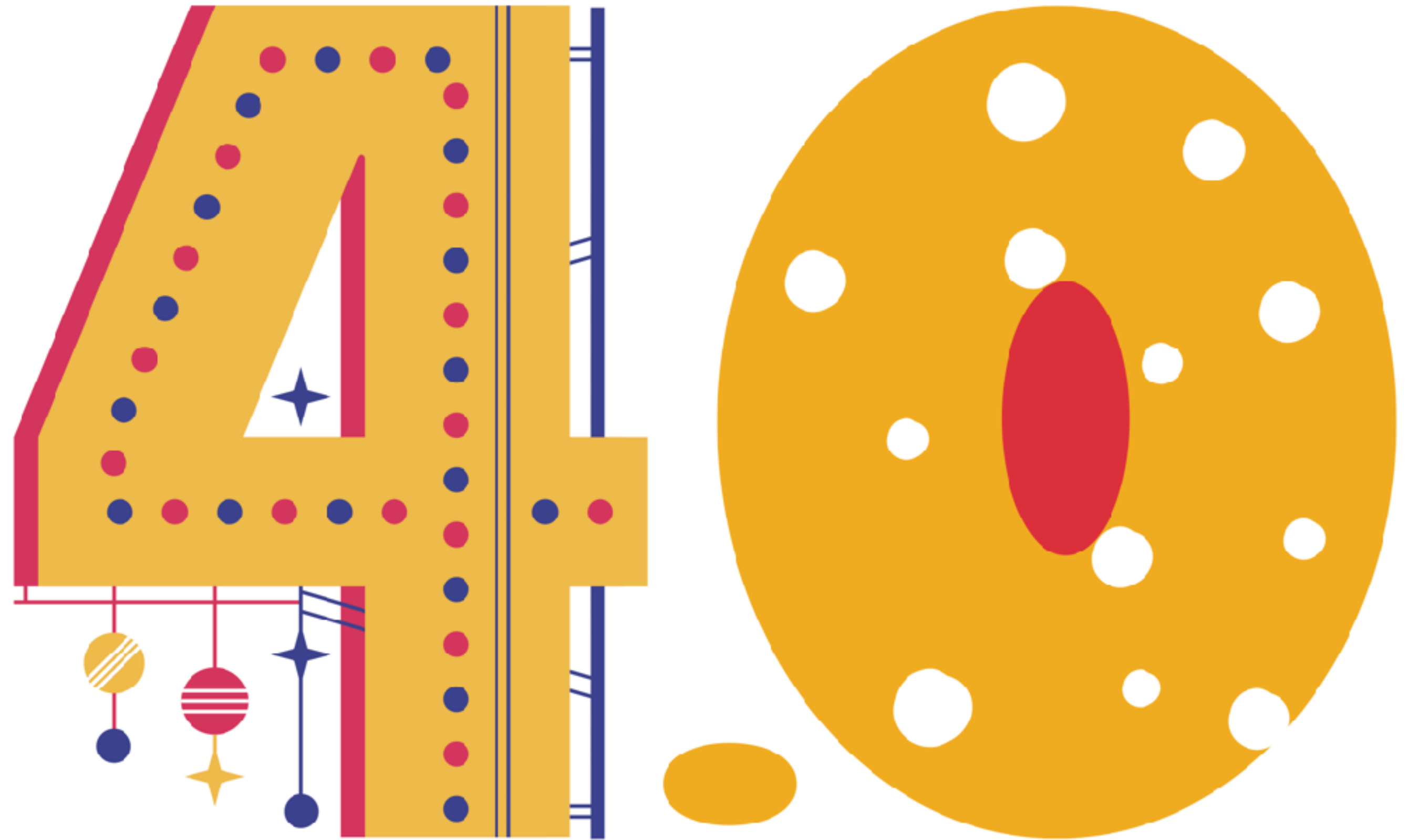








Servicio











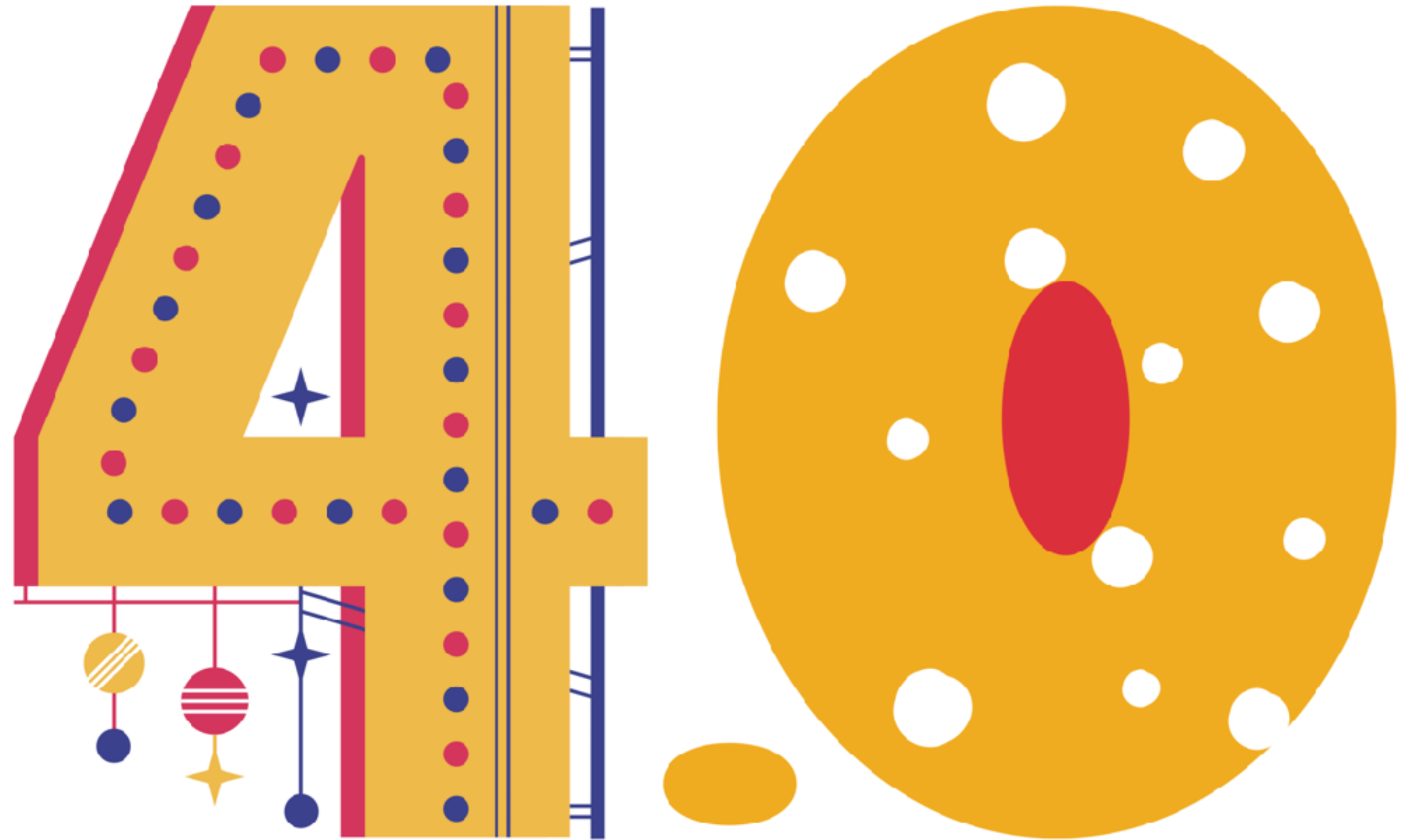


Latam auswählen:

Alphabetische



Servicio







Conservar a los clientes es trabajo de todos en la empresa.

Conservar a los clientes es trabajo de todos en la empresa.

Todos y cada uno de los clientes reciben lo que dice el modelo de negocios, sin excusas.

Conservar a los clientes es trabajo de todos en la empresa.

Todos y cada uno de los clientes reciben lo que dice el modelo de negocios, sin excusas.

Los colaboradores deben entender los procesos, conocerlos de memoria, y ejecutarlos impecablemente.

Ah, una cosa más...

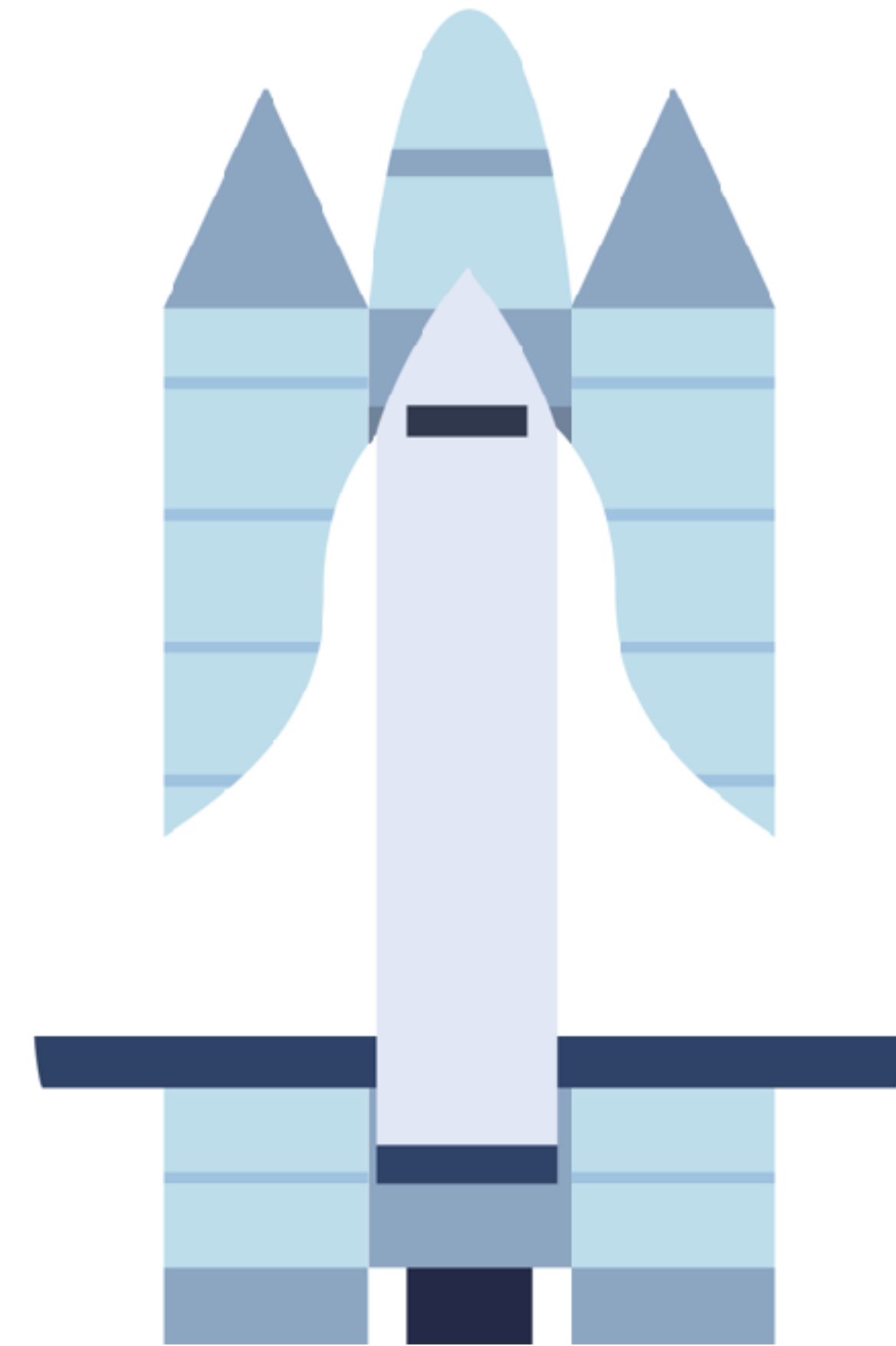
1. Centrarse en el cliente

2. Nuevos productos o negocios

3. Desarrollar y retener talento

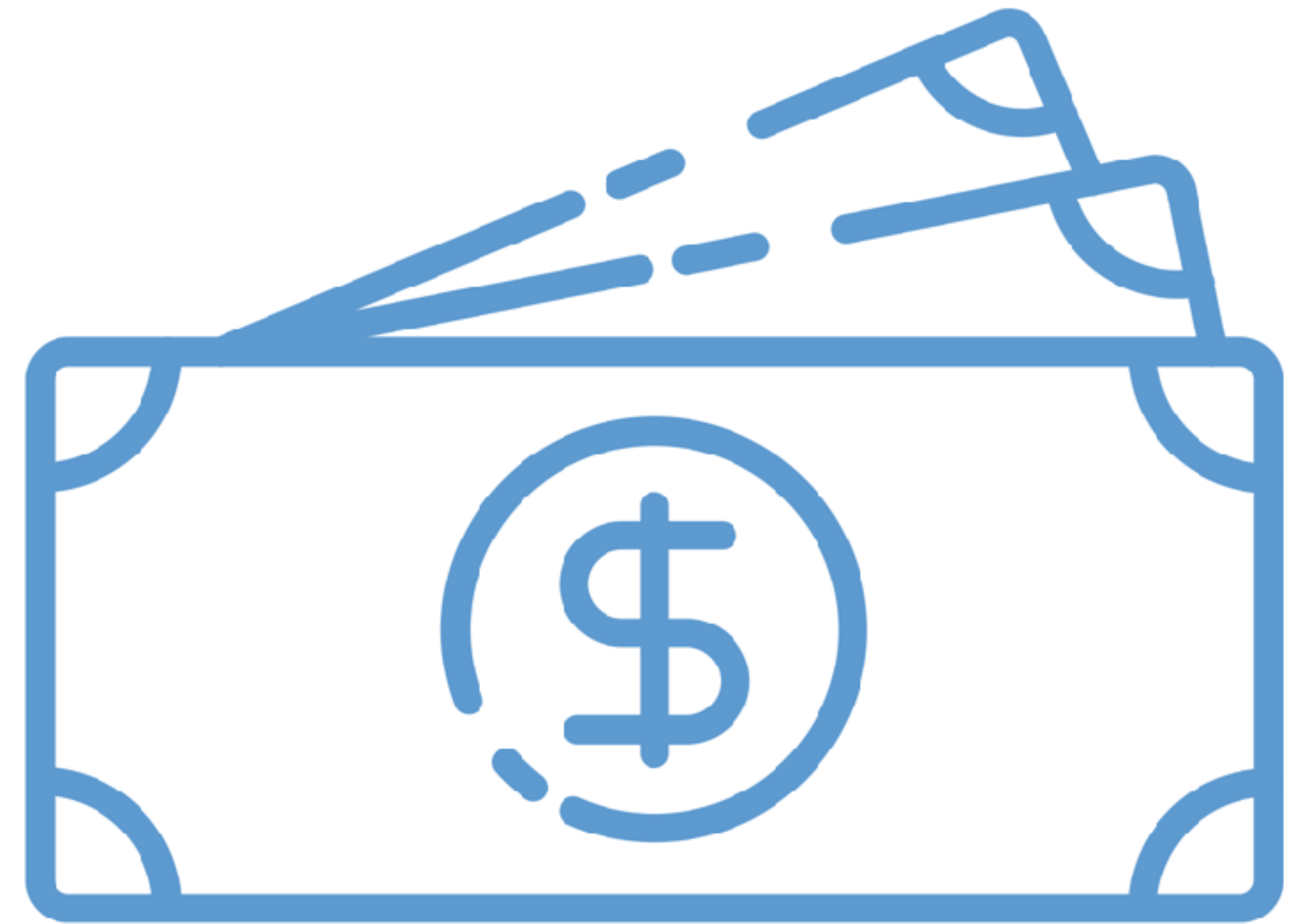
4. Enfocarse y promover innovación

5. Mejorar procesos y desempeño



Para mayor competitividad

- 1. Centrarse en el cliente**
2. Nuevos productos o negocios
- 3. Mejorar procesos y desempeño**
4. Reducir costos
- 5. Desarrollar y retener talento**
6. Enfocarse y promover innovación



Para mayores utilidades



¡Vivan un gran evento!



Los veo allá abajo.