

# *Humanizing*

The Digital Experience



# Componentes de la experiencia de personas





## Customer Experience

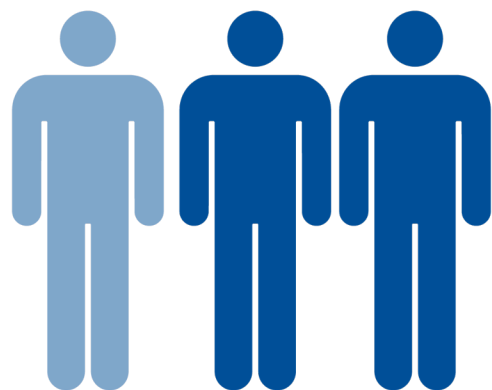
- Datos Globales de Cx



49%

de los clientes ha  
realizado **compras  
impulsivas** tras recibir  
una excelente  
experiencia

*fuentes: McKinsey*



# 1 de cada 3

clientes dejará una marca que quiere después de una sola mala experiencia

*fuentes: Deloitte*



**Aumentar en 5%** la retención de clientes impacta en un **25 a 95 por ciento** en las utilidades de los negocios

*fuente: Qualtrics*

De 2007 a 2017 empresas de S&P500, **líderes en experiencia del cliente**, generaron

**45%**

más ROI  
que el resto

*fuentes: Qualtrics*

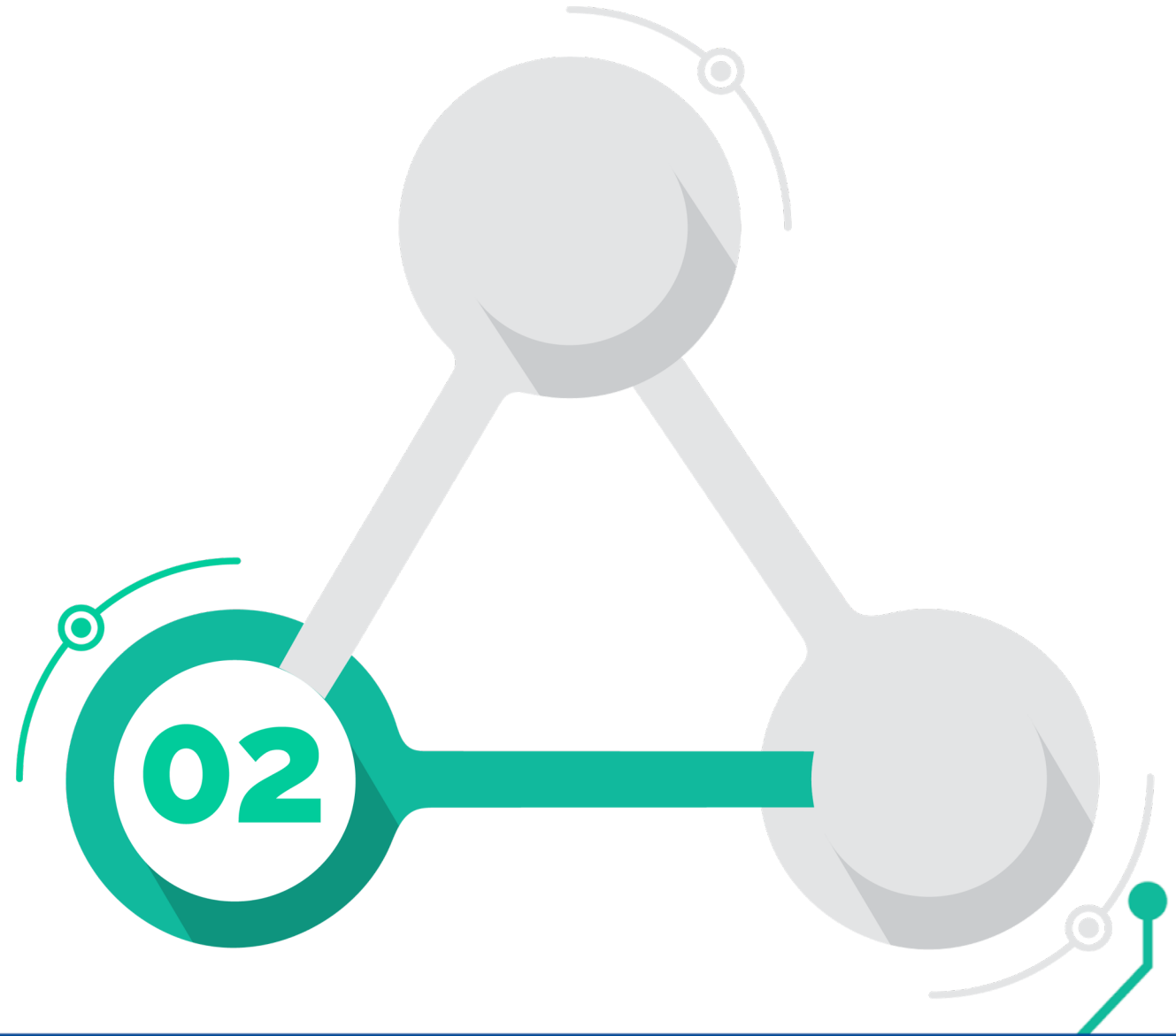
# Componentes de la experiencia de personas





## Employee Experience

- Tendencias de Ex



# Tendencias 2021

## Employee Experience



Fuente: Deloitte



# Niveles altos de trabajo remoto

# Reforzar políticas de trabajo



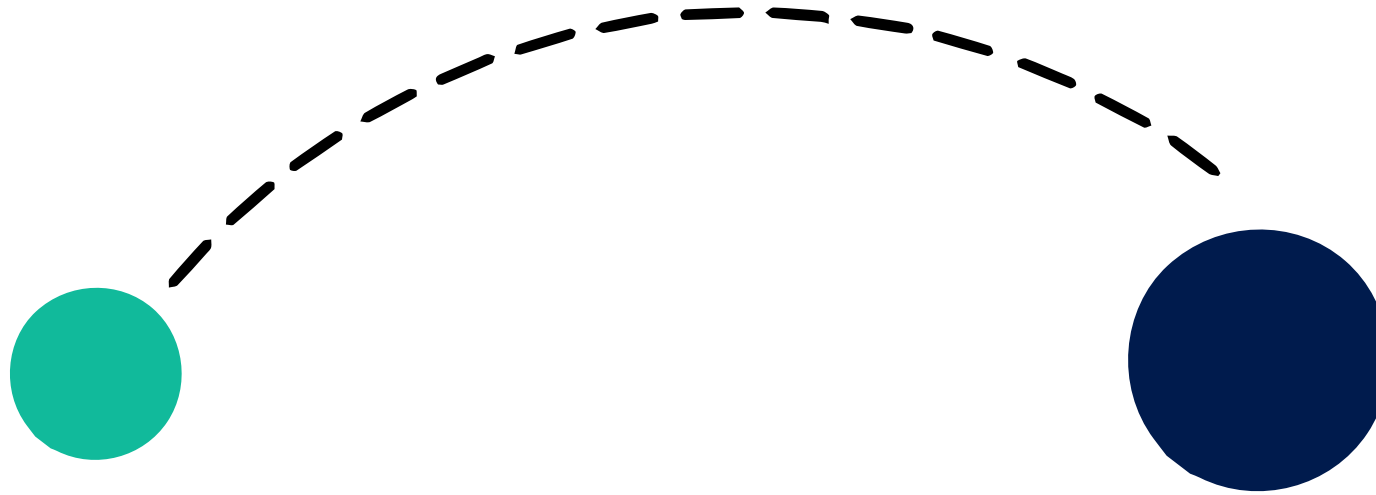
# Mayor tecnología en educación continua



# Usar la tecnología para apoyar a los colaboradores



# Equipo de RRHH más estratégico



Experiencia del empleado implica  
pasar del **pensamiento de proceso**  
al **pensamiento de experiencia**



## Deseo de permanecer en la empresa es alimentado por:

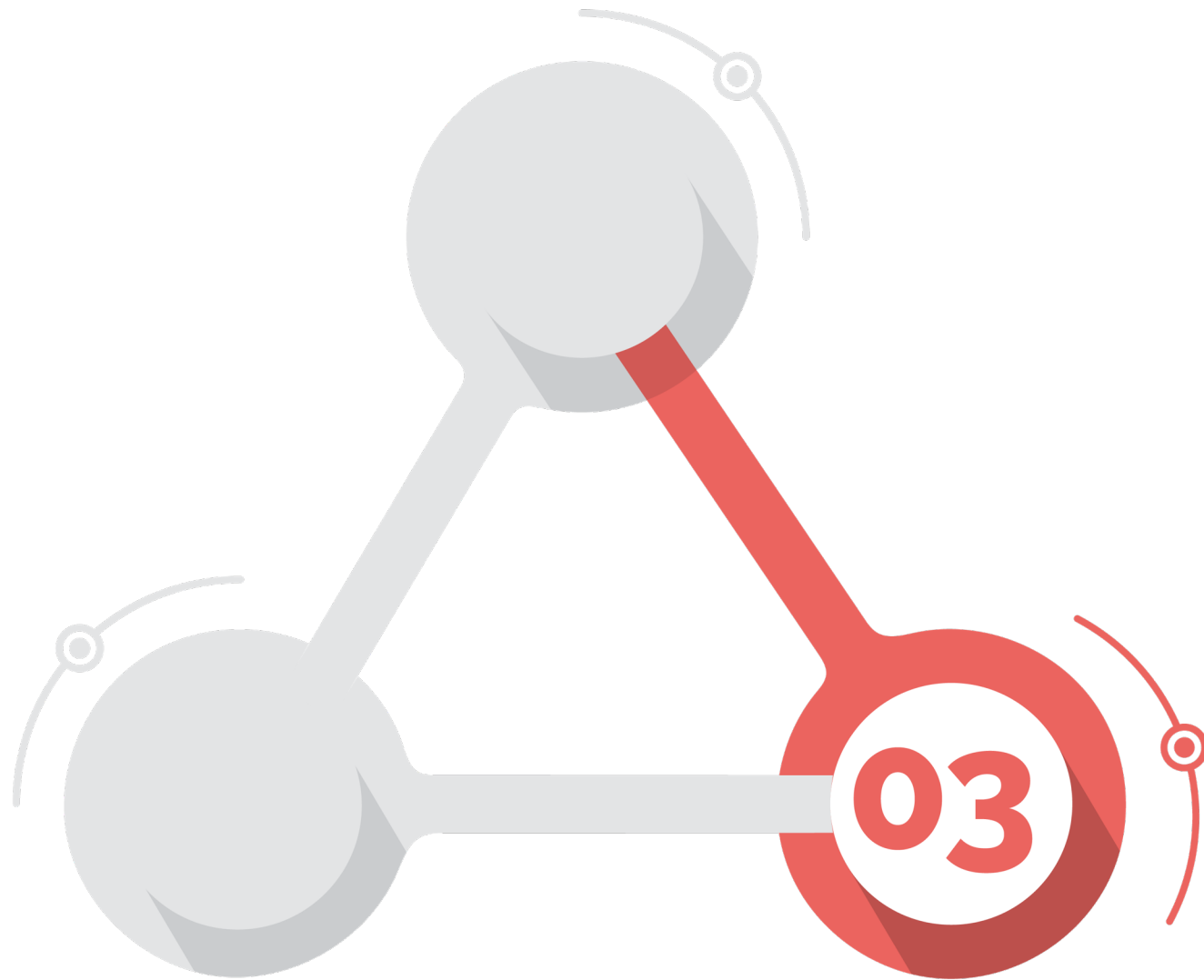
- Propósito común
- Trabajo valioso
- Carrera con sentido



Fuente: Mercer

# Componentes de la experiencia de personas





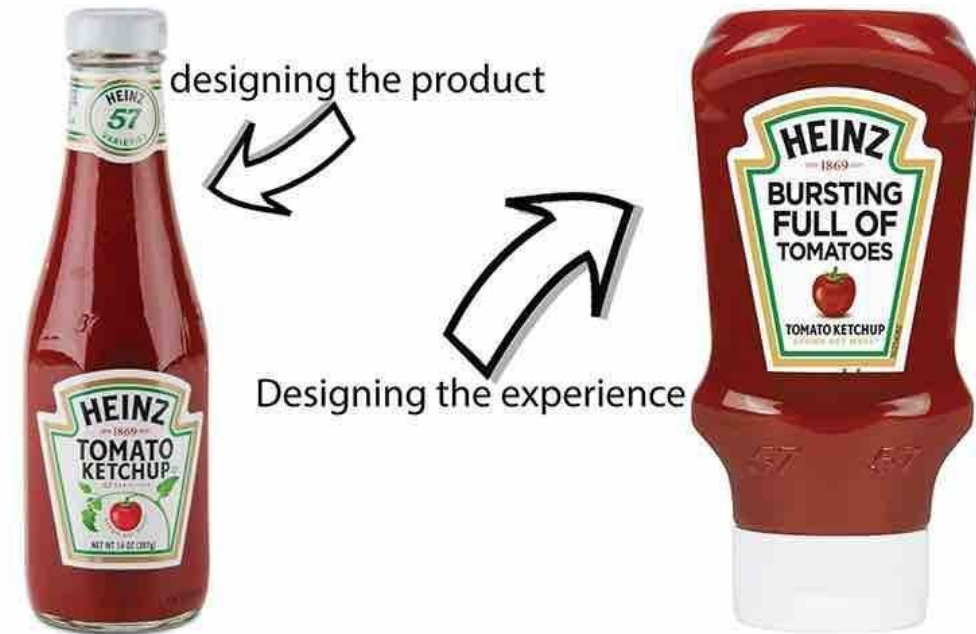
## Product Experience

- **Cómo crear product experience**

## Objetivo de Product Experience

Hacer que el consumo sea **fácil y conveniente.**

**Distinguir una marca comercial del resto de las opciones.**



# Cumplir con las expectativas

## Mala experiencia

La expectativa  
supera la  
percepción

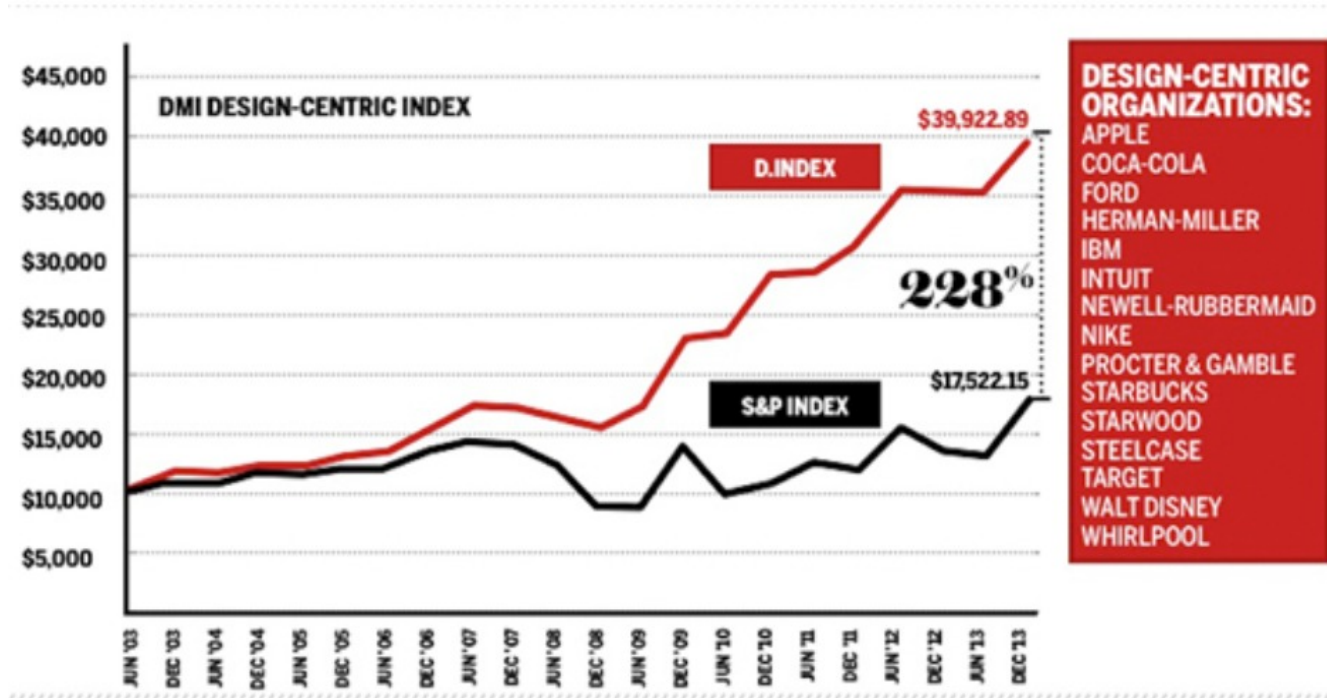
## Efecto WOW

La percepción  
supera la  
expectativa

# De fácil acceso



# Marcas centradas en el diseño



# Componentes de la experiencia de personas







**GLOBAL**  
**CX**  
**FORUM**  
25° CONGRESO MÉXICO

**imt.**  
ORGANIZA

**¡GRACIAS!**