

## **Acuerdo entre Watch&Act y Sprinklr para ofrecer servicios de Customer Experience Management**

**La compañía pone a disposición de las empresas una nueva línea de servicios avanzados de monitorización y escucha de canales digitales en tiempo real basados en herramientas de Inteligencia Artificial y Analítica de Datos. La estadounidense Sprinklr, de la que Watch&Act Users Experience es partner de referencia en España, también ofrece a las administraciones una solución para comunicarse directamente con los ciudadanos y poder combatir la desinformación**

La empresa Watch&Act Users Experience, especializada en soluciones de experiencia de clientes para grandes cuentas, ha alcanzado un acuerdo con la estadounidense Sprinklr, plataforma líder mundial en Customer Experience Management (CXM) para empresas innovadoras, que la convierte en partner de referencia en España para comercializar e implantar sus soluciones.

Gracias a este acuerdo, Watch&Act Users Experience pone a disposición de las empresas españolas una nueva línea de servicios avanzados de monitorización y escucha de canales digitales en tiempo real, basados en herramientas de Inteligencia Artificial y Analítica de Datos, que permiten unificar e integrar toda la información y su tratamiento con los sistemas de gestión de la organización.

"El cliente se ha convertido en el centro de la estrategia corporativa de las compañías. Como expertos en transformación, queríamos ofrecer a las empresas españolas la mejor herramienta para escuchar a sus clientes y entender sus preferencias y sus necesidades. De esta manera, pueden mejorar sus servicios y comunicarse con ellos de forma más eficiente", explica Javier Huergo, socio director de Watch&Act Users Experience.

Fundada en 2009, Sprinklr fue una de las primeras compañías en entender el valor de las redes sociales y los canales digitales como herramienta para conocer y mejorar la Experiencia del Cliente. Con el modelo de Software as a Service (SaaS), emplea la Inteligencia Artificial para ayudar a las organizaciones a escuchar a sus clientes a través de 25 canales sociales, 11 canales de mensajería y cientos de millones de foros, blogs y páginas de recomendaciones de los usuarios. Recientemente ha sido nombrada líder en el Cuadrante Mágico de Gartner para las Plataformas de Marketing de Contenido 2020.

A nivel internacional, Sprinklr ya ha demostrado su eficacia en compañías como Lenovo, L'Oreal, HP, Philips, McDonald's, Microsoft, AkzoNobel o SAP. Ahora, Watch&Act Users Experience espera obtener esos mismos resultados y valoraciones positivas en el mercado español.

Una oferta diversificada

A partir del análisis y la recopilación de la información publicada sobre las compañías en redes sociales, foros y otras páginas de contenido creado por los usuarios, Sprinklr ofrece varios productos diferenciados:

Marketing: Para permitir que los profesionales que generan el contenido puedan ajustar con precisión tanto los mensajes como el horario de sus publicaciones, en función de las preferencias del público al que se dirigen.

Publicidad: (Advertising) De manera que los anuncios de la marca realmente lleguen a aquellas personas que pueden estar interesadas. De esta forma se optimiza el presupuesto y aumenta el retorno de la inversión (ROI).

Análisis (Research): Con los datos disponibles en tiempo real, y gracias a la aplicación de la Inteligencia Artificial, este producto ofrece información clave para la toma de decisiones, desde la mejora general de la experiencia del cliente hasta la detección y gestión de crisis.

Atención al cliente (Care): Mejorando el servicio al tiempo que se reducen los costes, gracias a la escucha inteligente en tiempo real, de los usuarios en los canales digitales.

Interacción (Engagement): Un producto totalmente centrado en canales sociales y mensajería que busca intensificar la relación con los usuarios a través del diálogo y la interacción.

También para las administraciones públicas

Además de estos productos dirigidos a empresas, Sprinklr ha desarrollado también un producto adaptado a las necesidades del sector público que permita a las agencias de los gobiernos comunicarse con los ciudadanos por medio de las redes sociales y canales de mensajería, evitando la desinformación y poder tomar decisiones en función de los datos reales obtenidos.

#### **Datos de contacto:**

Watch&Act

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Inteligencia Artificial y Robótica](#) [Comunicación](#) [Marketing](#) [E-Commerce](#) [Recursos humanos](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>