

El uso eficiente de los datos a debate en CX Congress 2022, para entender mejor al cliente y ofrecer experiencias diferenciales

Naturgy, Grupo Masmóvil, Antalis y Cabify abordarán cómo analizar eficientemente los datos para conseguir un conocimiento real de cada usuario con el objetivo de superar sus expectativas. La X edición de CX Congress, el encuentro profesional de referencia sobre la experiencia de cliente, se celebra el próximo 5 de octubre en Madrid además de retransmitirse también en streaming

En el contexto actual las organizaciones deben trabajar para ofrecer al cliente un servicio personalizado y diferencial que supere sus expectativas y esto implica tener la capacidad de analizar eficientemente los datos para alcanzar un conocimiento real de cada usuario.

Dar una respuesta personalizada al cliente sea cual sea el punto de contacto se ha convertido en una misión crítica y es una parte clave de las estrategias de fidelización de las compañías, ya que cada vez más, los consumidores se relacionan con las marcas a través de múltiples canales digitales, además del punto físico.

En este sentido, la gestión eficiente y en tiempo real de los datos en un entorno digital y globalizado tiene un impacto directo en las cuentas de resultados de las compañías. Por otra parte, logra agilizar sustancialmente la toma de decisiones de negocio más eficaces y optimizar los recursos para ofrecer una experiencia diferencial al cliente, maximizando el ROI y reforzando tanto la seguridad del cliente, como la imagen de marca de la compañía.

La gestión de los flujos de datos supone un gran reto para las compañías, por ello la tecnología y las herramientas digitales se convierten en un elemento esencial para conectar todos los datos del cliente, entenderle mejor, optimizar continuamente la propuesta de valor y con ésta, la experiencia de un cliente que requiere transparencia, agilidad y rapidez. Este será el hilo conductor de la mesa de debate '¿Cómo el uso eficiente de los datos puede ayudar a las marcas a conocer y entender mejor al cliente para crear experiencias personalizadas, únicas y diferenciales?' que organiza Dir&Ge en CX Congress, el encuentro profesional de referencia sobre experiencia de cliente que se celebrará el 5 de octubre en Madrid y se retransmitirá también en streaming.

En esta mesa redonda, moderada por Juan Carlos Lozano, CEO de Dir&Ge, participarán Rafael Palmar, Head of Quality (CEX & UX) de Masmóvil; Terrell Sheridan, Customer Intelligence de Naturgy; Miguel Ángel Sánchez, Southern Europe MIS Manager & Digital Transformation Program Director – People & Proceses- de Antalis y David Martín, Global Head of CRM3s de Cabify.

En definitiva, para garantizar un tratamiento óptimo del dato en todas las interacciones con el cliente,

es importante garantizar los procesos, contar con una estrategia definida, implementar el apoyo tecnológico adecuado a los objetivos y asegurar que el equipo comparta los valores de la organización además de entender la importancia que se le da al uso eficiente de los datos como aspecto estratégico para impulsar el engagement.

Hacia experiencias sencillas, rápidas e intuitivas

La X edición de CX Congress completa su agenda con ponencias y casos de éxito ofrecidas por profesionales y marcas destacadas como Mapfre, Kia, LG o Vithas, entre otras, que compartirán su visión sobre cómo reforzar la relación con el consumidor y lograr aumentar las conversiones.

CX Congress es la jornada de referencia sobre Experiencia de Cliente en España y para celebrar esta X Edición y agradecer a todos los profesionales que han participado durante estos 10 años, se compartirán premios y experiencias exclusivas, como un fin de semana para dos personas en la Bodega Hacienda Zorita en el Valle del Duero, una tarjeta regalo de Fnac de un valor de 200€, cajas de experiencias Smartbox, cajas de belleza Birchbox, un Altavoz portátil bluetooth LG, y libros de Anaya Multimedia y Ediciones Pirámide. Estos premios se sortearán exclusivamente entre los asistentes presenciales al Congreso, el próximo 5 de octubre en Truss Madrid, del Wizink Center y se entregarán a los ganadores durante la jornada.

CX Congress 2022 cuenta con el impulso de ESIC, Enreach, InLoyalty, Commanders Act, Tenerity, Digimind y Quadient; ESIC como Partner Académico Oficial; Cyberclick como Agencia Oficial de Marketing Digital; Actitud de Comunicación como Agencia Oficial de Comunicación; Smartbox Business Solutions como Experience Partner; Hacienda Zorita como Wine Hotel Partner; Birchbox como Gift Partner; Eventtia como Partner Tecnológico; LG, Fnac, Ediciones Pirámide y Anaya Multimedia como entidades colaboradoras y América Retail, Control Publicidad, Dirigentes Digital, Factoría del Futuro, Interactiva Digital, La Publicidad, Just Retail, Marketing Insider Review, Retail Actual, Parada Visual, Retailers.mx, Esencia de Marketing, Hi Retail, TodoStartups, Marketing4ecommerce y Periódico La Social como media partners.

Datos de contacto:

Carlos Rodríguez
913565828

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

Categorías: [Nacional Marketing Madrid Recursos humanos Innovación Tecnológica](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>