

SKEEPERS lanza CX Management, la plataforma para descifrar al consumidor

"SKEEPERS CX Management permite a las empresas de todos los sectores y tamaños ser capaces de activar este proceso sin problemas, obteniendo importantes beneficios del conocimiento profundo del cliente y mejorando significativamente su rendimiento", Pascal Lannoo, CMO de SKEEPERS

El Grupo SKEEPERS, propietario de Opiniones Verificadas, lanza en el mercado español una nueva plataforma digital de vanguardia para la experiencia del cliente, CX Management. El nuevo servicio combina las habilidades y tecnologías de dos prometedoras startups recientemente adquiridas por el Grupo (MyFeelBack y Mediatech-CX), ofreciendo por primera vez a las marcas la posibilidad de escuchar a sus clientes durante todas las fases del proceso de compra y obteniendo información detallada capaz de permitir un proceso de toma de decisiones basado en datos. La solución ya ha sido adoptada en toda Europa por empresas como Meetic, Norauto, Clarins, Hilti, Guerlain y Maisons du Monde.

"Imagina tener la capacidad de hacer la pregunta correcta al cliente adecuado, quizás justo después de una compra o después de cualquier otra interacción digital con tu marca", comenta Pascal Lannoo, CMO de SKEEPERS. Y añade: "Se puede averiguar, por ejemplo, qué hizo que un cliente comprara un determinado producto o, por el contrario, abandonara su cesta de la compra en el último momento, qué aspectos influyeron más en su elección, cuáles son las áreas de mejora. Estas son sólo algunas de las informaciones estratégicas que la solución CX Management es capaz de recoger en tiempo real sobre la experiencia de cada consumidor".

Para ello, SKEEPERS CX Management permite la creación de cuestionarios personalizados y dinámicos sobre cualquier aspecto de la experiencia del cliente, que se administran en el punto más estratégico del viaje de compra a clientes ultra-objetivos. A través de una segmentación inteligente y dinámica, puede elegir, por ejemplo, si hacer una pregunta después de que el cliente haya pasado cierto tiempo en el comercio electrónico de su empresa o cuando esté a punto de abandonarlo (quizás dejando el carrito de la compra lleno) o incluso cuando venga de la página de un competidor o después de una devolución. A cada cliente se le asocia un conjunto de preguntas a medida, lo que da lugar a cuestionarios pertinentes con altos índices de respuesta: un 75% de media. Además, CX Management permite introducir otras funcionalidades de gran éxito como el fiable Net Promoter Score, que permite a las empresas medir el nivel de fidelidad de los clientes, sabiendo, por ejemplo, cuántos lo recomendarían a sus conocidos.

Con un conjunto de herramientas digitales de este tipo, las empresas pueden recopilar valiosos comentarios directamente de sus clientes actuales y potenciales en cada etapa del recorrido del cliente, alcanzando un nivel de conocimiento muy sofisticado. Por ejemplo, pueden entender qué es lo que más valoran los clientes de los servicios que ofrecen, o identificar áreas de mejora en el comercio electrónico y los puntos de venta, con el resultado final de una mayor fidelidad, una mayor satisfacción del cliente y un impacto positivo significativo en el ROI de las campañas de marketing y las ventas en todos los canales.

La gestión de la Experiencia del Cliente (CX) es el punto central del cambio de paradigma relacional entre la marca y el consumidor: hoy las personas interactúan, se comunican y compran ya no sólo a través del marketing y la publicidad, sino en base a la experiencia que tienen en su relación con las marcas. Por ello, la experiencia del cliente se ha convertido en un elemento cada vez más importante en las estrategias de las empresas: el éxito también depende de ello.

"Es un cambio de perspectiva que nos obliga a cuestionar la forma de relacionarnos con nuestros clientes, antes, durante y después de la compra, para conocerlos e implicarlos en una relación bidireccional sólida y duradera. En este contexto, SKEEPERS CX Management permite a las empresas de todos los sectores y tamaños ser capaces de activar este proceso sin problemas, obteniendo importantes beneficios del conocimiento profundo del cliente y mejorando significativamente su rendimiento", añadió Lannoo.

Para adaptarse mejor a las necesidades de cualquier empresa, SKEEPERS CX Management ha sido desarrollado para integrarse perfectamente en cualquier ecosistema de software y es compatible con las principales herramientas y aplicaciones de CRM y marketing. Una vez implementada, la plataforma se integra con las herramientas existentes y comparte los datos recogidos en tiempo real a lo largo del recorrido del cliente para obtener un conocimiento de 360º del mismo.

Con el lanzamiento de la solución CX Management, el Grupo SKEEPERS ha ampliado aún más su conjunto de soluciones SaaS, que ya incluye la plataforma de gestión de la reputación líder en Europa, Verified Reviews, y el innovador servicio para la creación de videoreseñas de calidad, Teester.

Sobre SKEEPERS

SKEEPERS es líder en experiencia y compromiso con el cliente. El grupo ofrece una gama de soluciones complementarias e interfuncionales que permiten gestionar todo el ciclo de la experiencia del cliente: desde el descubrimiento hasta el viaje de compra, pasando por la recompensa y el reenganche. SKEEPERS ayuda a las marcas a generar valor a través de la interacción con los clientes diseñando y ofreciendo soluciones sencillas y eficaces como, entre otras, Verified Reviews, una empresa líder en Europa especializada en la recopilación, moderación y publicación de opiniones auténticas de clientes elegidos por más de 6.000 sitios web y 20.000 tiendas de todo el mundo.

Datos de contacto:

Ana Ávila
654 555 345

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

Categorías: [Nacional](#) [Comunicación](#) [Marketing](#) [Emprendedores](#) [E-Commerce](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>