



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN


AGENTES DEL CAMBIO
MÓDULO 3: LOS PROCESOS DEL CLIENTE

EXPERIENCIA DE CLIENTE Y DE PRODUCTO

Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

**FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

**ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIOERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONOMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

 Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

 **EOI** Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN 

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS DE LA SESIÓN 3

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea - Next GenerationEU

Con la colaboración de:

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

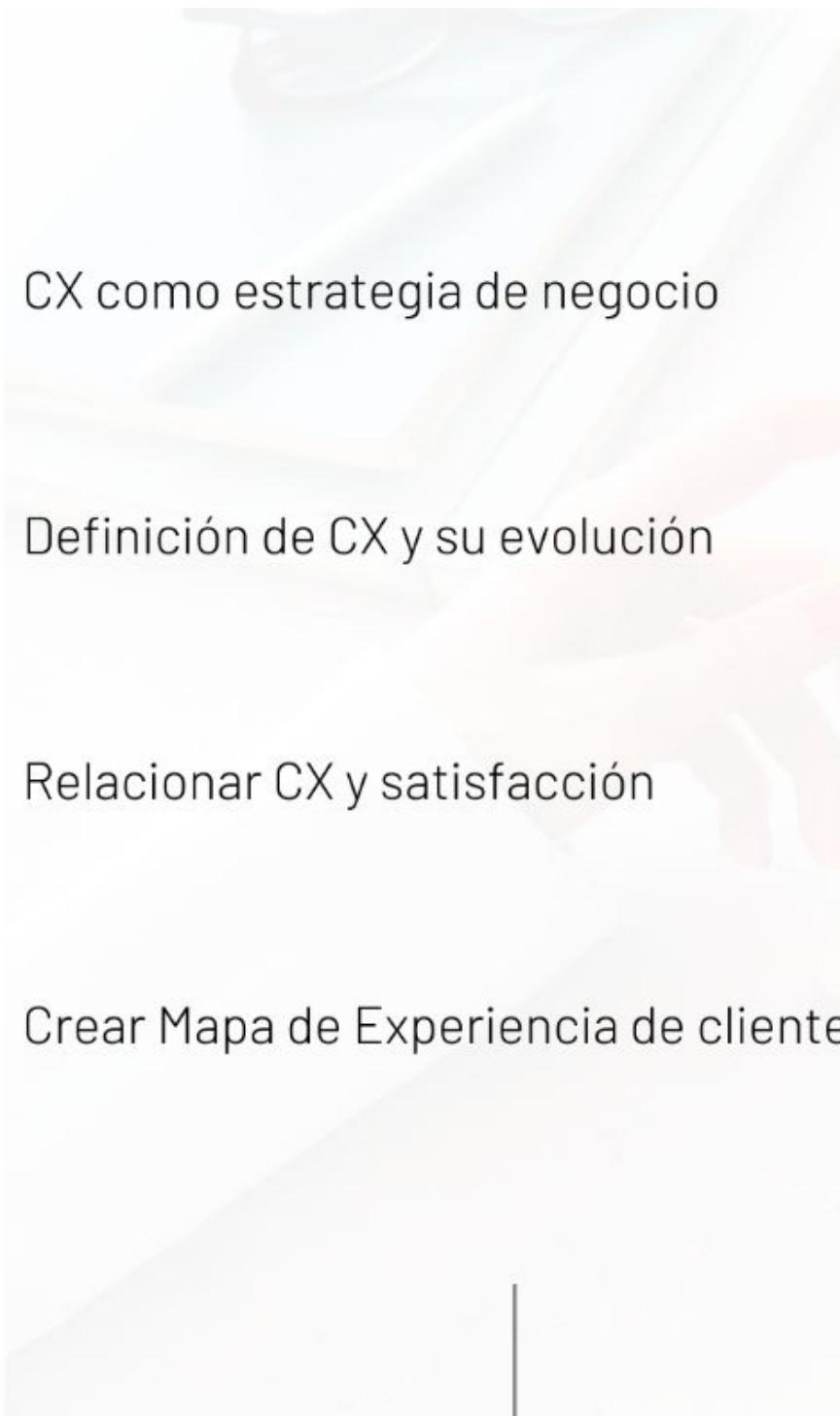


Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

— 03



Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIOERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea - Next GenerationEU

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics

Con la colaboración de:



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

CLIENTES

70 %

GASTA MÁS EN EMPRESAS QUE
OFRECEN EXPERIENCIAS FLUIDAS

— 06

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

Con la colaboración de:

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIOERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONOMICOS
Y TRANSFORMACION DIGITAL

SECRETARIA DE ESTADO
DE DIGITALIZACION
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

LÍDERES EMPRESARIALES

81 %

VEN LA CX COMO PRIORIDADES
CRECIENTES EN EL 2024

— 07



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



Espero que podáis hacer esto, porque es muy bueno. Es una idea excelente.
Y espero verte crecer y me gustaría volver y hacer más.

V CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE EXPERIENCIA DE CLIENTE (2019)

Entrevista a Chris Daffy,
Fundador de Academy of Service Excellence



— 08

Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea - Next GenerationEU

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

NUESTRA METODOLOGÍA RESPONDE A
LA NECESIDAD DE DIFERENCIARSE DE
LAS MARCAS CUANDO LAS
EXPERIENCIAS FUNCIONALES YA SE
HAN CONVERTIDO EN UN COMMODITY Y
SON PRÁCTICAMENTE IDÉNTICAS

OGILVY - RESPECTO A LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE



— 09

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea - Next GenerationEU

Con la colaboración de:

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

TR Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

DEMANDAN MÁS VALORES

El 87% piensan que las marcas pueden cambiar el mundo, pero el 78% de las marcas desaparecen sin que nadie se entere.
Hay una brecha de valor.

TIENEN MÁS ELECCIÓN Y MENOS ATENCIÓN

COMPARAN LA EXPERIENCIA CON TODAS LAS MARCAS Y DE TODOS LOS SECTORES.

SABEN QUE SUS DATOS SON VALIOSOS PARA LAS MARCAS.

— 10

ADEMÁS, CON UN CONSUMIDOR QUE ESTÁ EVOLUCIONANDO:



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



TR Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

PASAR DEL CX AL BX

- Se dirige a clientes
 - Foco en eliminar los pain points
 - Foco en deseabilidad, visibilidad y factibilidad
 - Crear valor para el cliente
- Se dirige a clientes y a una comunidad
 - Foco en crear experiencias memorables y personalizadas
 - Foco en deseabilidad, visibilidad, factibilidad y DIFERENCIACIÓN
 - Crea valor para la sociedad

— 11

BRAND
EXPERIENCE

DEL
CUSTOMER
EXPERIENCE
AL **BRAND**
EXPERIENCE



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

TR Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

EL MAPA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE O CUSTOMER JOURNEY

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea - Next GenerationEU

Con la colaboración de:

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

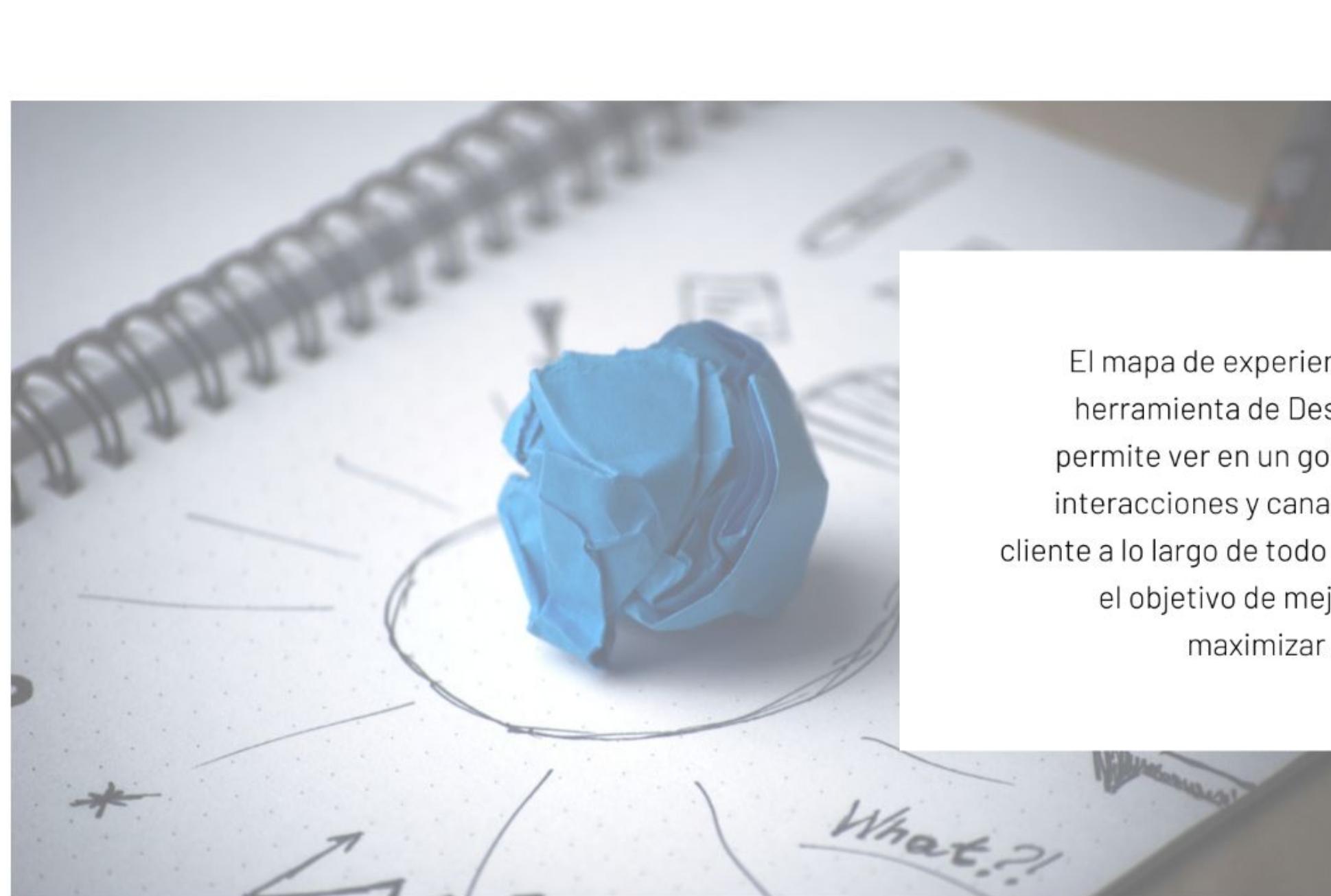
SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



— 13

El mapa de experiencia del cliente es una herramienta de Design Thinking que nos permite ver en un golpe de vista las etapas, interacciones y canales por los que pasa un cliente a lo largo de todo el proceso de compra, con el objetivo de mejorar la experiencia, maximizar sensaciones



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

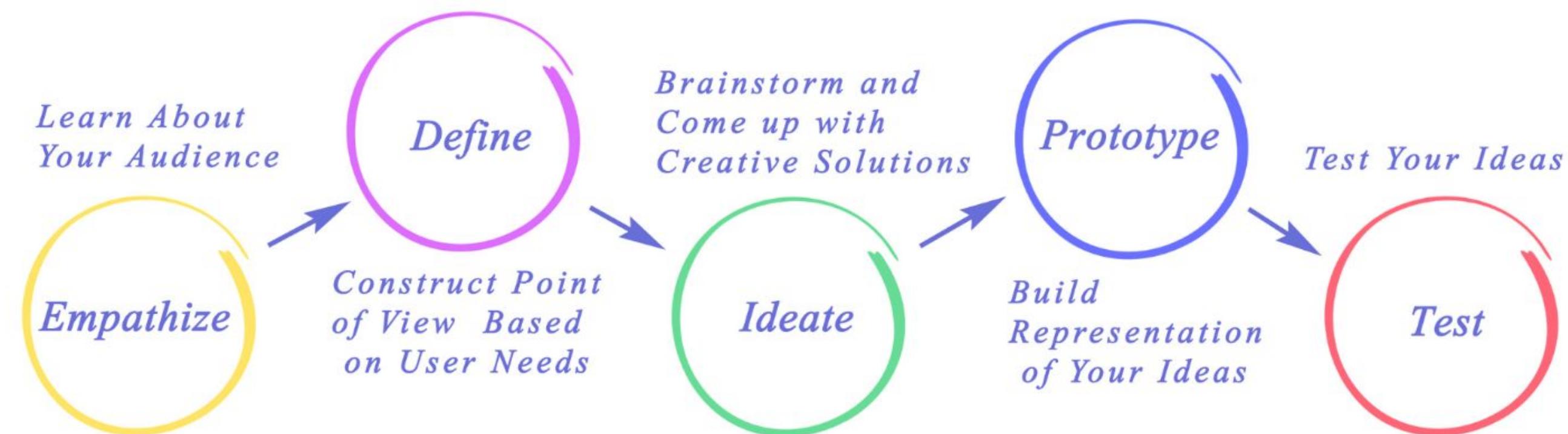
SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

Design Thinking Process



— 14



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

LOS USUARIOS

Identificar a cada buyer, cada detalle

PERFIL	
- Auxiliar de producción. Graduada en Comunicación Audiovisual. Madre primera de un bebé de un año. Vive en pareja pero no está casada.	
DATOS DEMOGRÁFICOS	
- Mujer. 34 años. - Vive de alquiler en Chamartín (Madrid). - Autónoma con ingresos mensuales de alrededor de 1500€.	
HÁBITOS	
- Compra mucho online, pero no le gusta Amazon. Última compra: Ropa para su hijo.	
MARTA FERNÁNDEZ	
INTERESES	
- Va dos veces al mes al cine. - Practica yoga y corre maratones. - Abonada a Netflix y HBO. - Pasa una media de dos horas diarias en Instagram.	
RETOS	
- Incrementar sus ahorros en un 30% durante los próximos 3 años. - Combinar estabilidad laboral y familiar.	
FRUSTRACIONES	
- No obtener el suficiente reconocimiento laboral. - Quedarse estancada profesionalmente. - Pasar poco tiempo con la familia. - Atravesar problemas económicos.	
OBJETIVOS	
- Montar su propia productora en 4 años.	

— 15





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

EL TIMELINE

Se suelen diferenciar las etapas de conocimiento de la marca o búsqueda de información, elección/decisión, compra, utilización y sugerencia/lealtad.

— 16





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

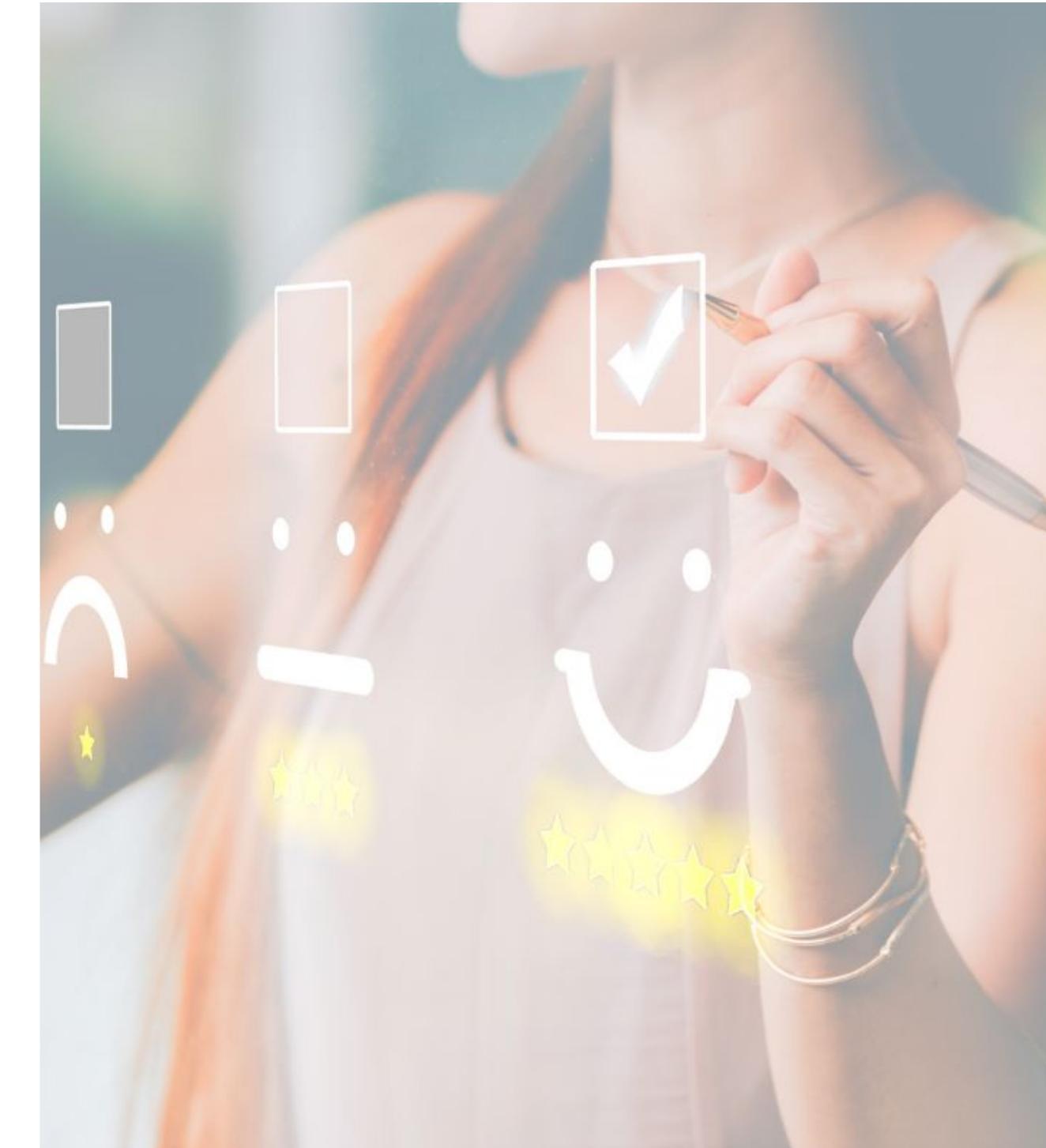
EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

LAS EMOCIONES

Todo empieza por una emoción de necesidad, conflicto o dolor que el usuario quiere solucionar, y a lo largo del proceso se van dando otras que se deben identificar por parte de la empresa y asegurarnos de resolver.

— 18





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

TR Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

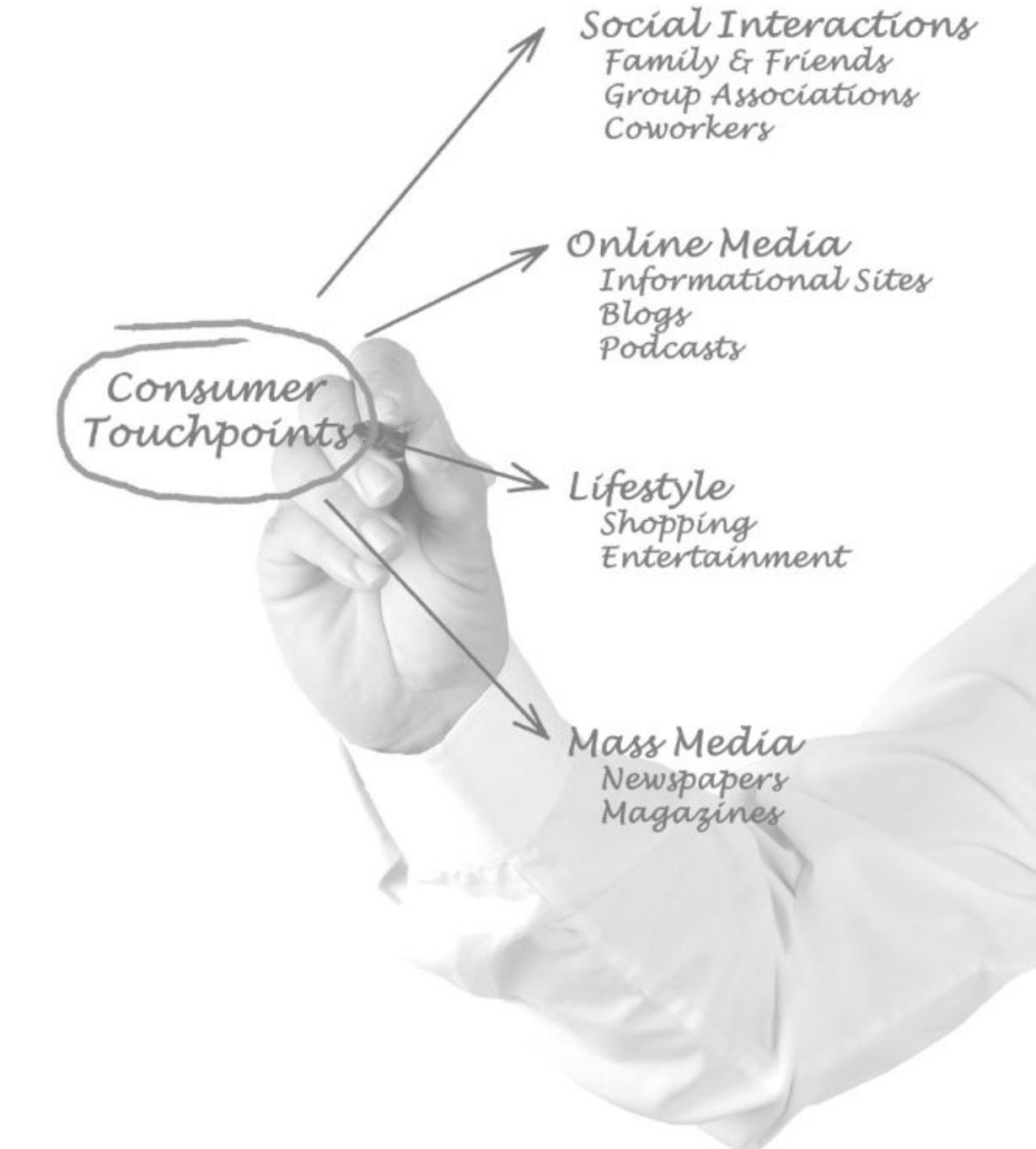
GEN
ERA
CIÓN

LOS PUNTOS DE CONTACTO TOUCHPOINTS

Los momentos en que el usuario interactúa con la empresa definidos como los medios o vías en los que se producen.

Algunos son más significativos que otros, tienen más peso, o pueden producir que el proceso se detenga.

— 19



Con la colaboración de:



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

LOS PUNTOS DE CONTACTO TOUCHPOINTS

Los momentos en que el usuario interactúa con la empresa definidos como los medios o vías en los que se producen.

Algunos son más significativos que otros, tienen más peso, o pueden producir que el proceso se detenga.

— 20



outvio.



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

LA CLAVE DEL JOURNEY MAP

Encontrar la diferencia entre lo que el cliente espera y lo que recibe.

— 21



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



TR Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

MOMENTO	Momento1	Momento2	Momento3	Momento4	Momento5
Punto de contacto					
¿Qué espera?					
¿Qué recibe?					

— 22



Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

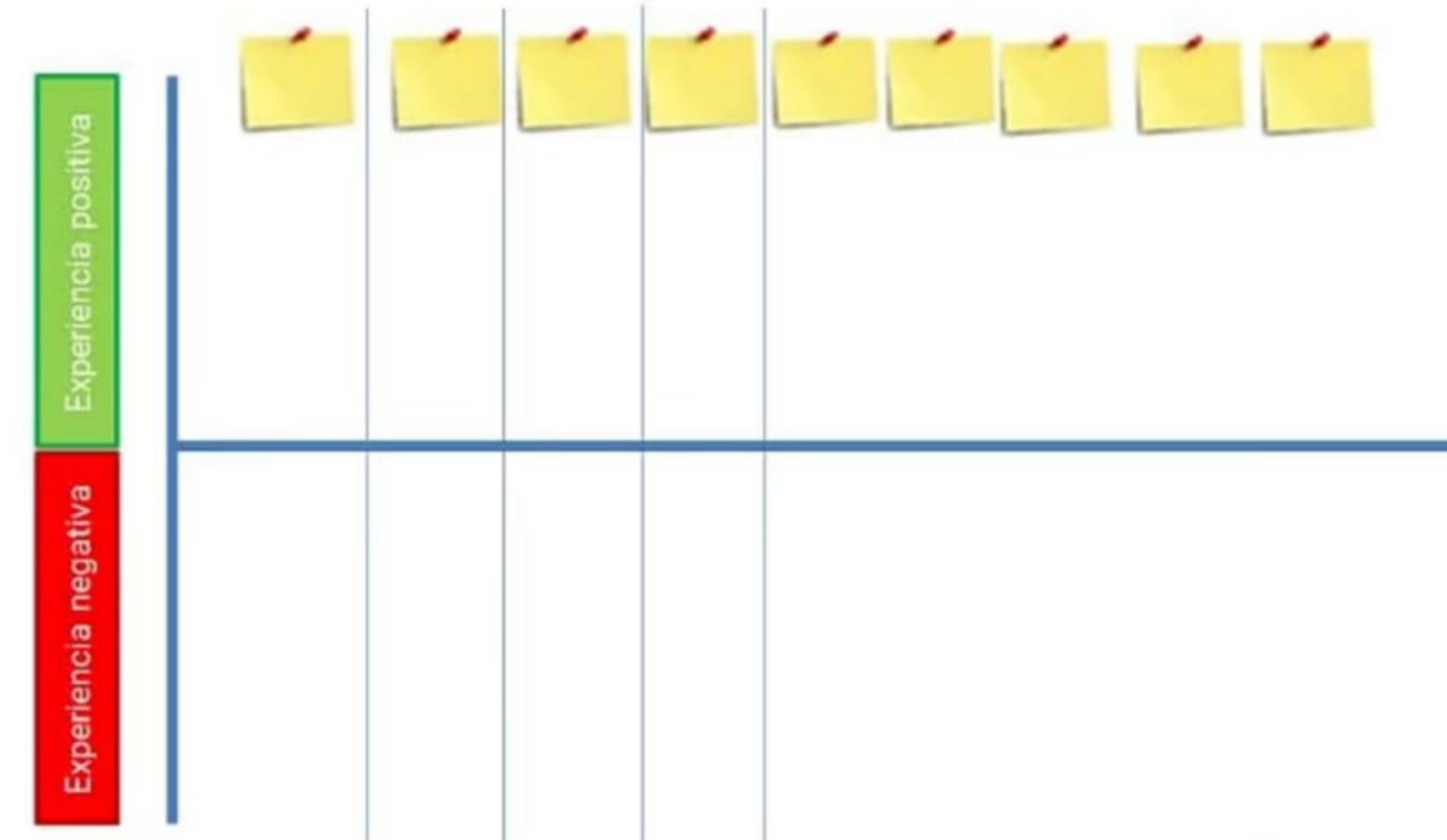
SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

TR Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

Dividir el proceso en fases



— 23

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea - Next GenerationEU

innokabi

Con la colaboración de:

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

Poner nombre a las fases



— 24

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea - Next GenerationEU

innokabi

Con la colaboración de:

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

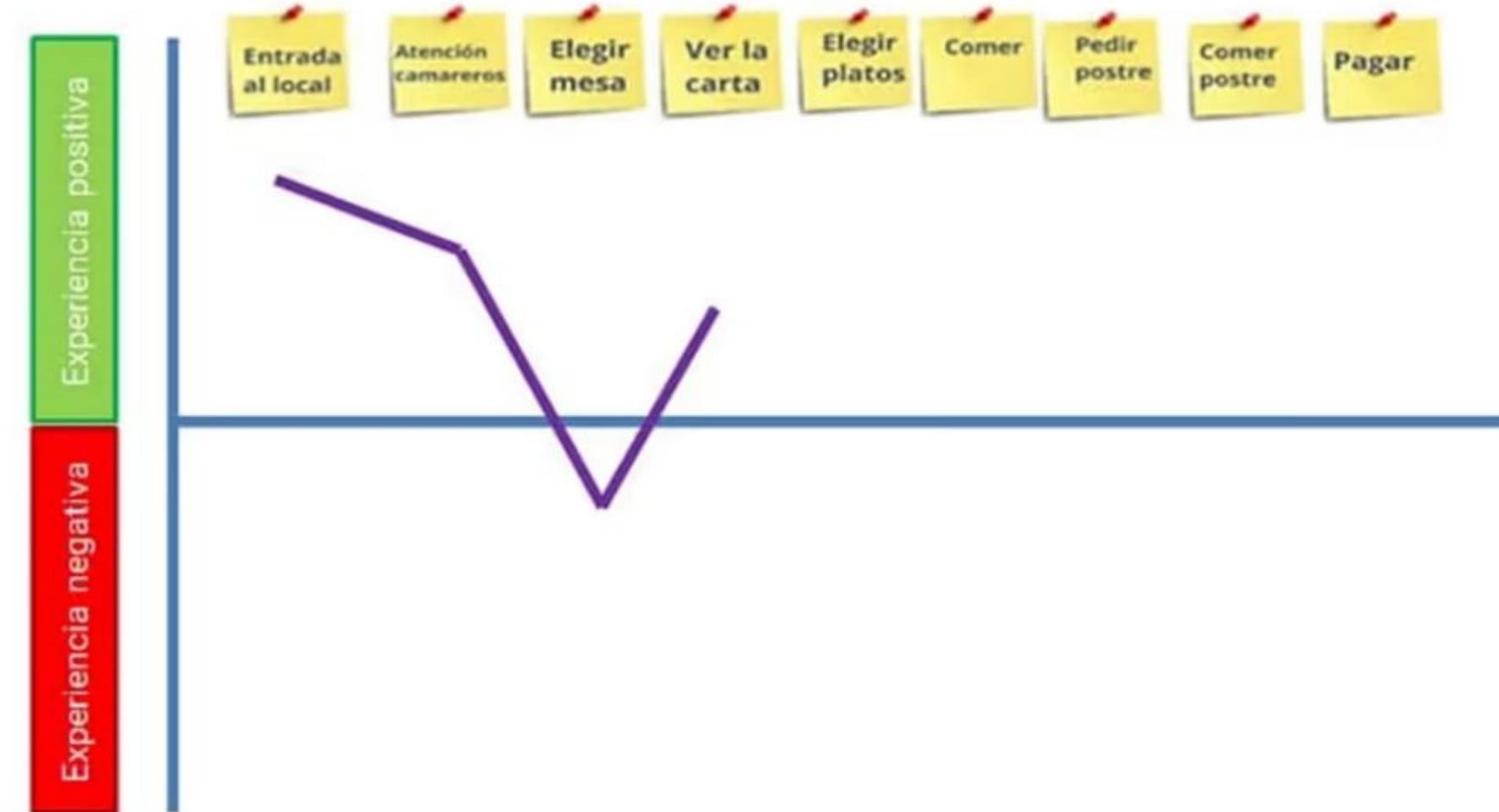


Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

Analizar la experiencia en cada fase



innokabi

— 25

Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea - Next GenerationEU

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. O
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

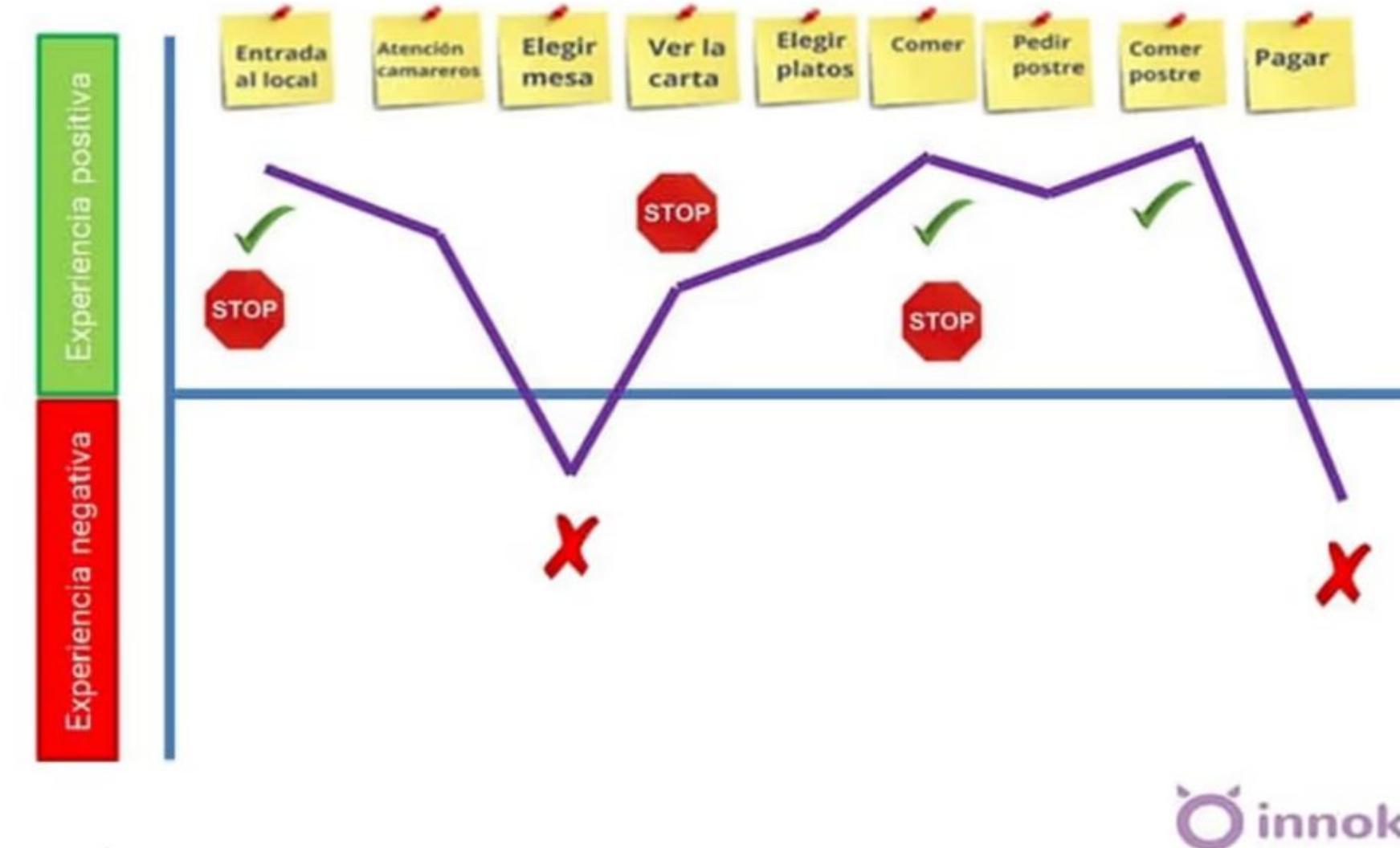


Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN


Analizar la experiencia en cada fase



— 26



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

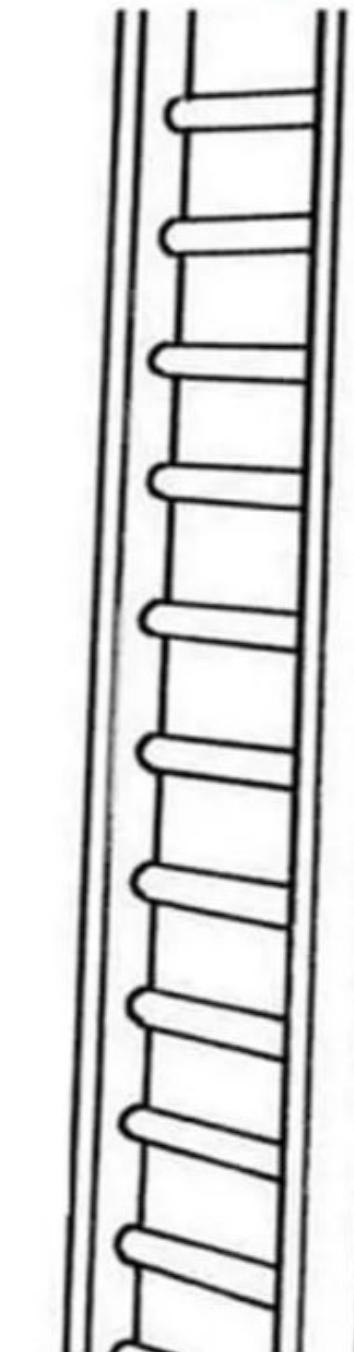
EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

5 "POR QUÉ" Y 5 "CÓMO"

- Aumentaremos el compromiso y la fidelidad de los clientes
- Reduciremos fallos o molestias en los puntos de contacto
- Nos enfocaremos en el cliente más que en la empresa
- Eliminaremos brechas entre los departamentos y personas de la empresa

— 27



innokabi



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

EJEMPLOS DE MAPAS DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

— 28



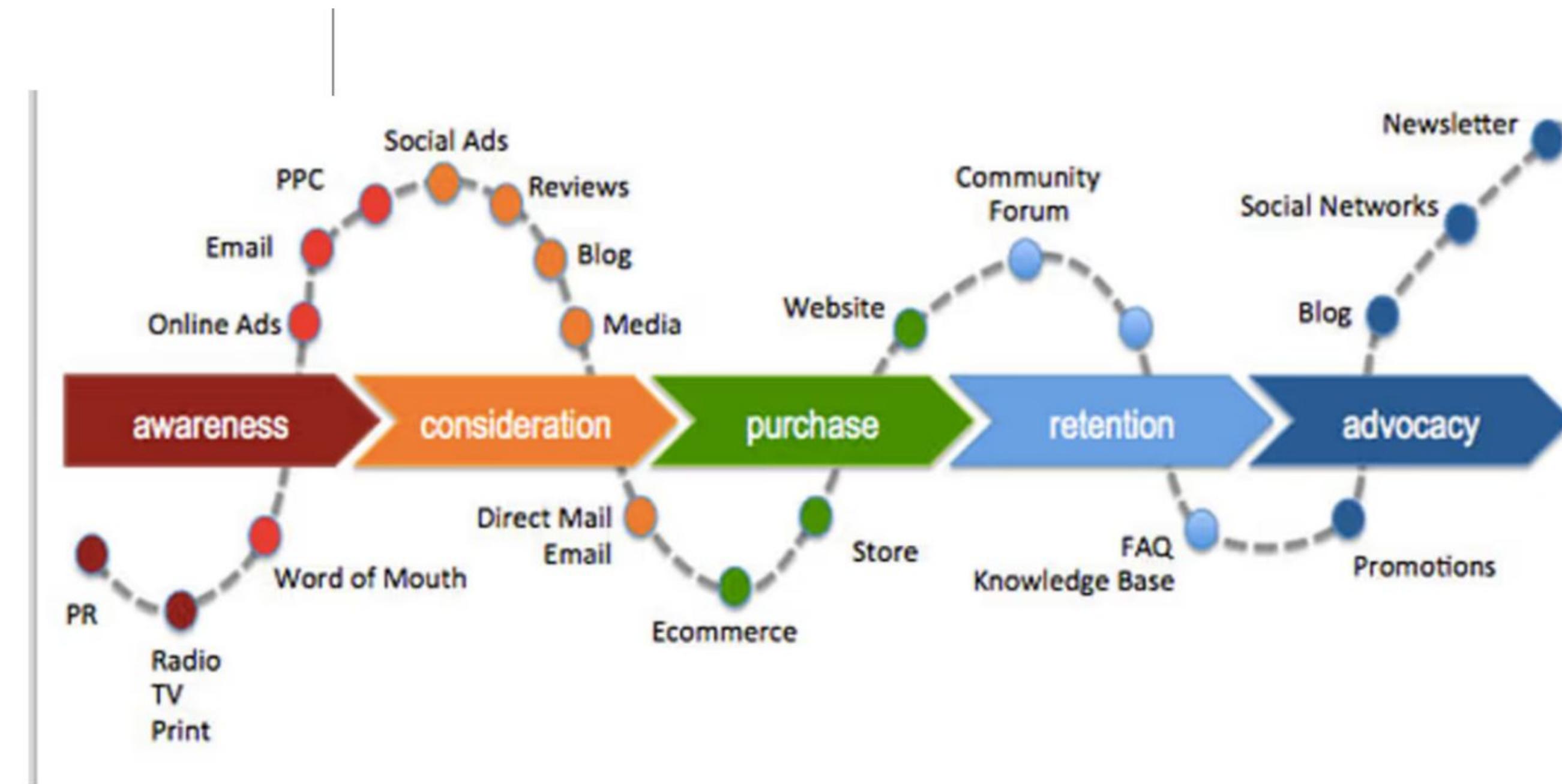
Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



— 29 —



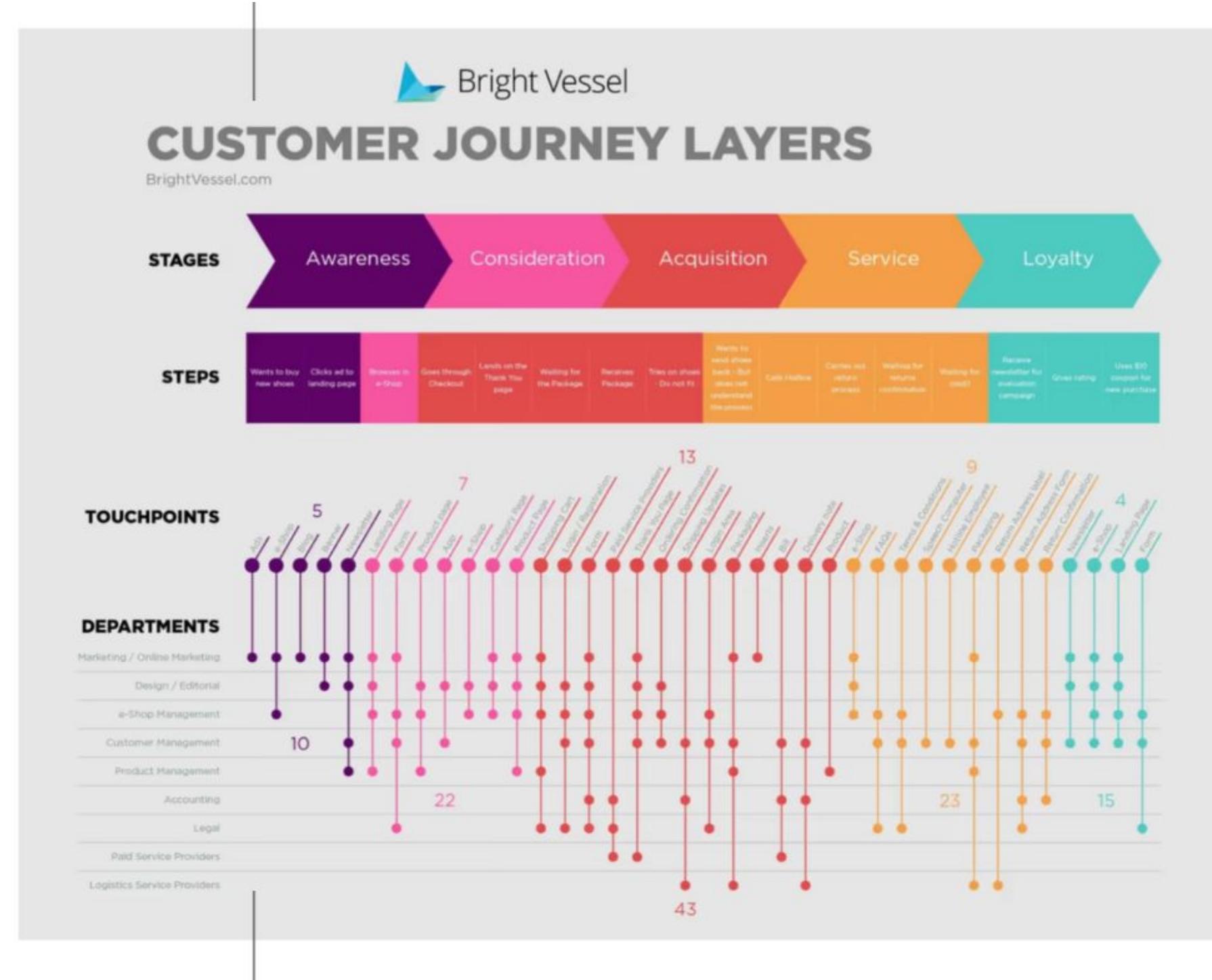
Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



— 30



Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



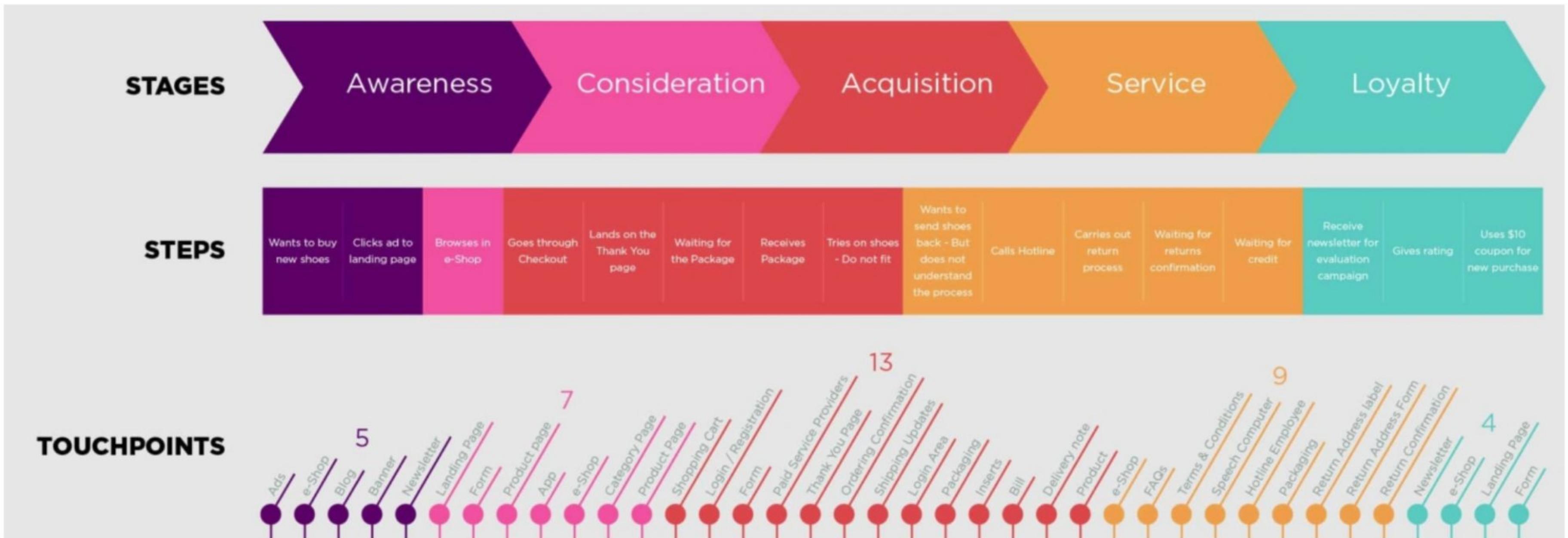
GOBIERNO
DE ESPAÑA
VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIOERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIOÑO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

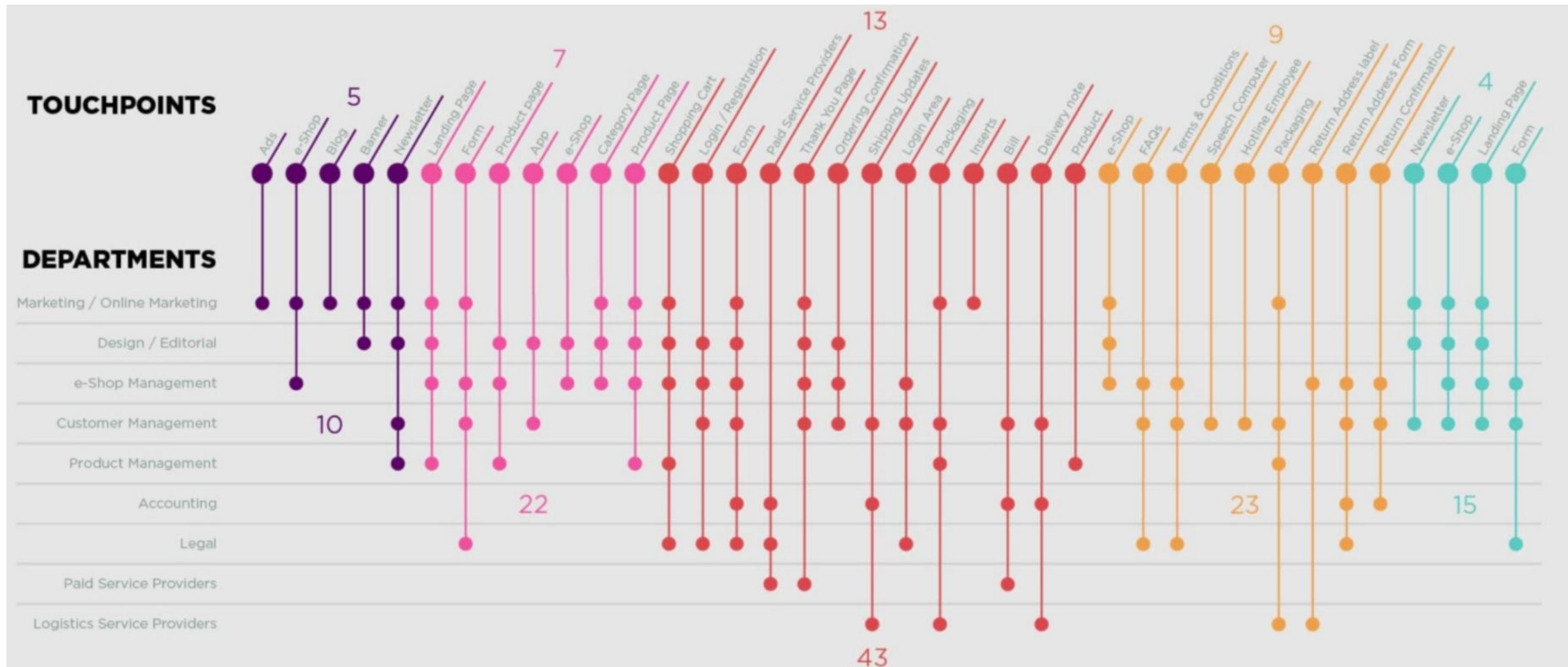
SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



**Financiado por
la Unión Europea**
NextGenerationEU



TR Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

**GEN
ERA
CIÓN**



— 33



Con la colaboración de:

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU**

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



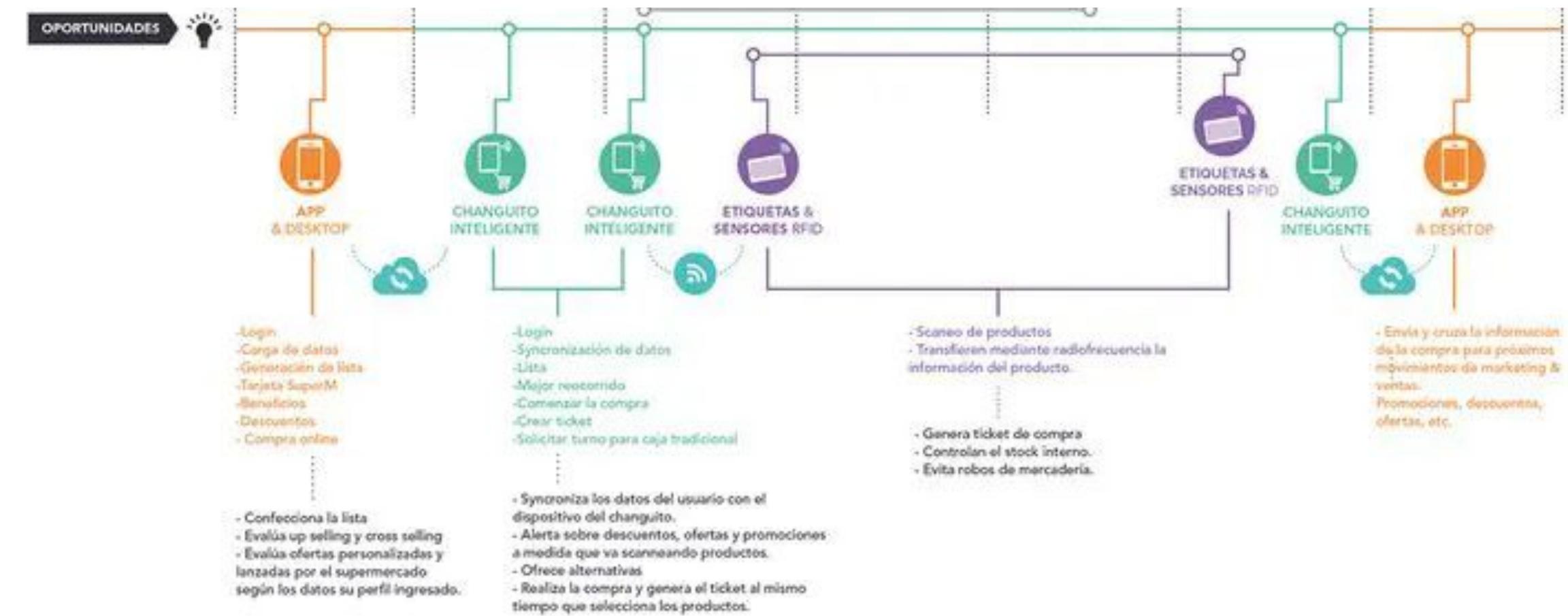
Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



¿CÓMO LO HACE AMAZON?

1 ESTRATEGIA

Amazon ha desarrollado una estrategia centrada en el cliente que se traduce en acciones como la atención al cliente 24/7, la posibilidad de devoluciones gratuitas y casi sin justificación ninguna, o la entrega en pocas horas.



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIOERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



¿CÓMO LO HACE AMAZON?

2 ENTORNO

Amazon ha creado un entorno digital que es fácil de navegar y utilizar para sus clientes. La compañía ha invertido en tecnología para personalizar la experiencia del usuario, incluyendo recomendaciones basadas en el historial de compras y búsquedas, además de proporcionar información detallada de los productos y opiniones de otros clientes. Es más, las exigencias a la hora de vender productos en la plataforma son bastante elevadas.



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



TR Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



¿CÓMO LO HACE AMAZON?

3 PROCESOS

Amazon ha optimizado el proceso de compra para que sea fácil y rápido para los clientes.

El sitio web es intuitivo, la selección y el pago de productos se pueden hacer en pocos clics, y la entrega es rápida y confiable.

Recuerda tus datos de pago, tiene la compra rápida en un click, y no te pide constantemente verificaciones de la tarjeta ni PINs, han eliminado las fricciones en la parte del pago con AmazonPay.

Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



¿CÓMO LO HACE AMAZON?

4 PERSONAS

Amazon ha capacitado a su personal de atención al cliente para ofrecer una experiencia de alta calidad. La compañía ha establecido un servicio de atención al cliente excepcional, que incluye soporte en línea y telefónico, chat en vivo y un centro de ayuda en línea que cubre casi todos los problemas que pueden surgir.



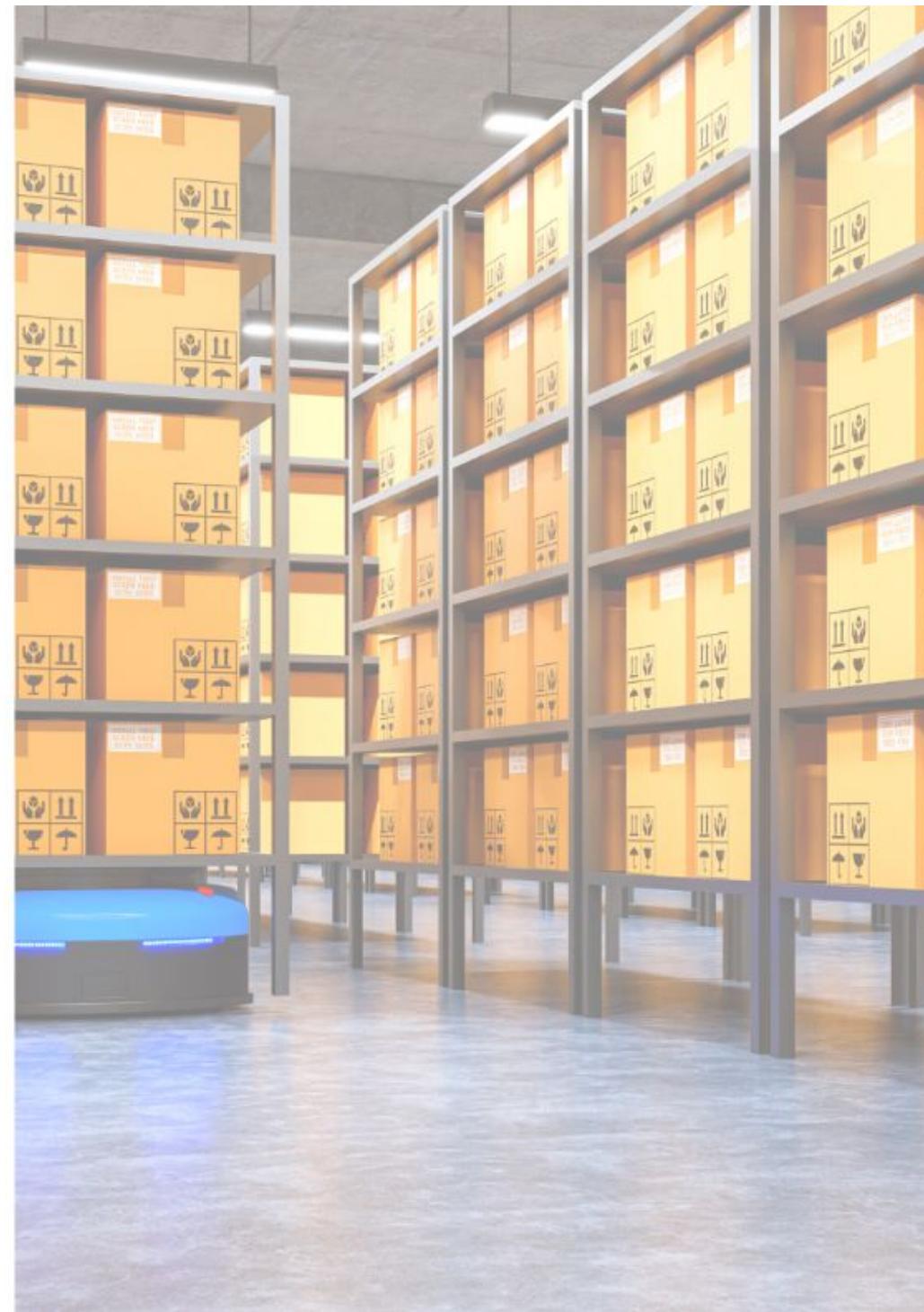
Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



TR Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



¿CÓMO LO HACE AMAZON?

5 PRODUCTO

Amazon se asegura de ofrecer una gran selección de productos de alta calidad a precios competitivos. Además, la compañía se asegura de que los productos se entreguen en buenas condiciones y ofrece una garantía de devolución de dinero.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

Con la colaboración de:

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



¿CÓMO LO HACE AMAZON?

6 RESULTADOS

Amazon mide continuamente la satisfacción del cliente a través de encuestas y otros medios para garantizar que estén satisfechos con su experiencia de compra.

Castiga a los vendedores que tienen malas opiniones o que fallan en alguna entrega, asegurando que todo lo que ofrece es de calidad y que solo están los mejores.



**Financiado por
la Unión Europea**
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIOERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

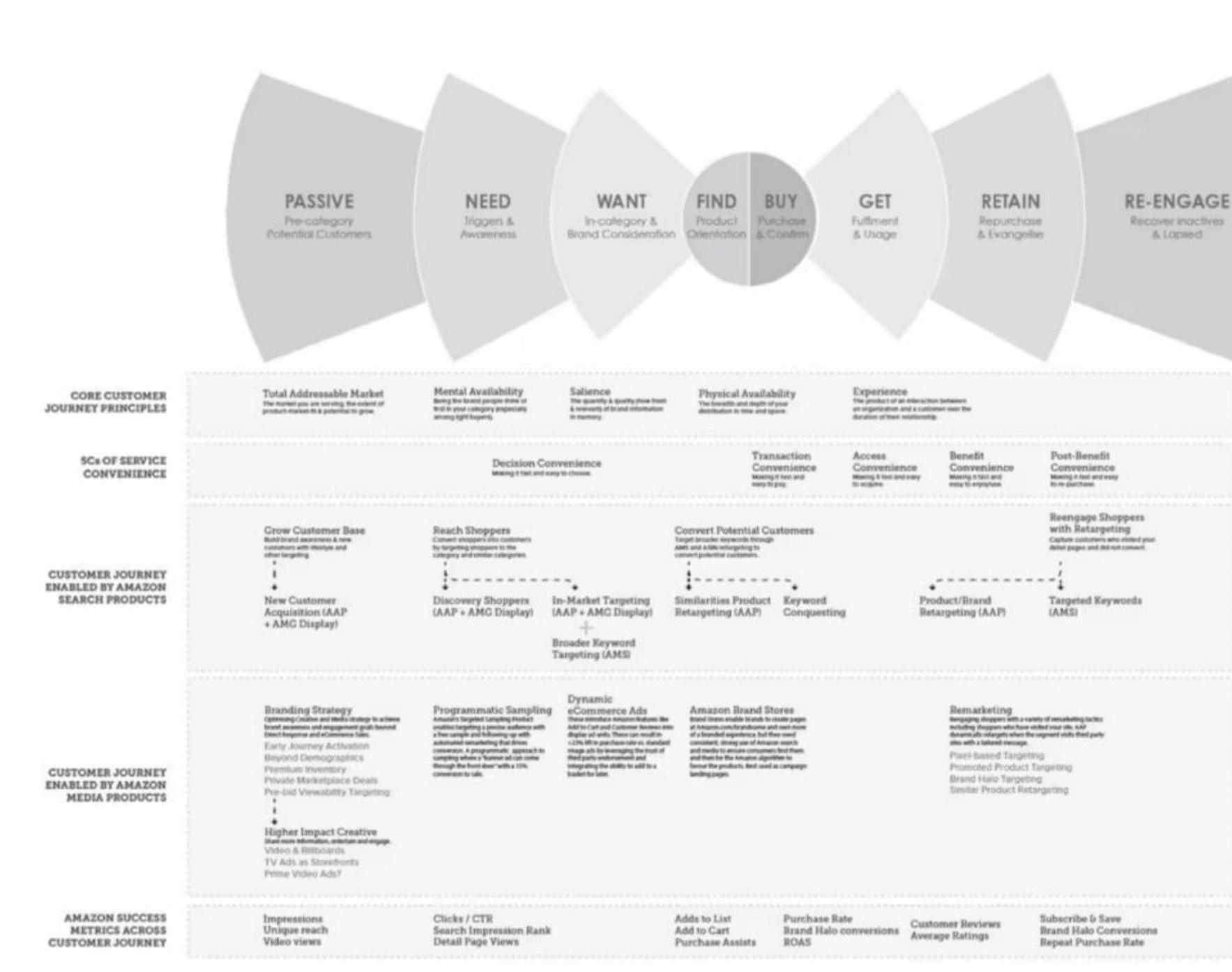


Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

**GEN
ERA
CIÓN**

Customer Journey Framework
amazon



— 41 —

Digitas
TRUTH • CONNECTION • WONDER

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU**



Con la colaboración de:





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



CORE CUSTOMER JOURNEY PRINCIPLES

Total Addressable Market
The market you are serving, the extent of product-market-fit & potential to grow.

Mental Availability
Being the brand people think of first in your category (especially among light buyers).

Salience
The quantity & quality (how fresh & relevant) of brand information in memory.

Physical Availability
The breadth and depth of your distribution in time and space.

Experience
The product of an interaction between an organization and a customer over the duration of their relationship.

5Cs OF SERVICE CONVENIENCE

Decision Convenience
Making it fast and easy to choose.

Transaction Convenience
Making it fast and easy to pay.

Access Convenience
Making it fast and easy to acquire.

Benefit Convenience
Making it fast and easy to enjoy/use.

Post-Benefit Convenience
Making it fast and easy to re-purchase.

— 42



**Financiado por
la Unión Europea**
NextGenerationEU

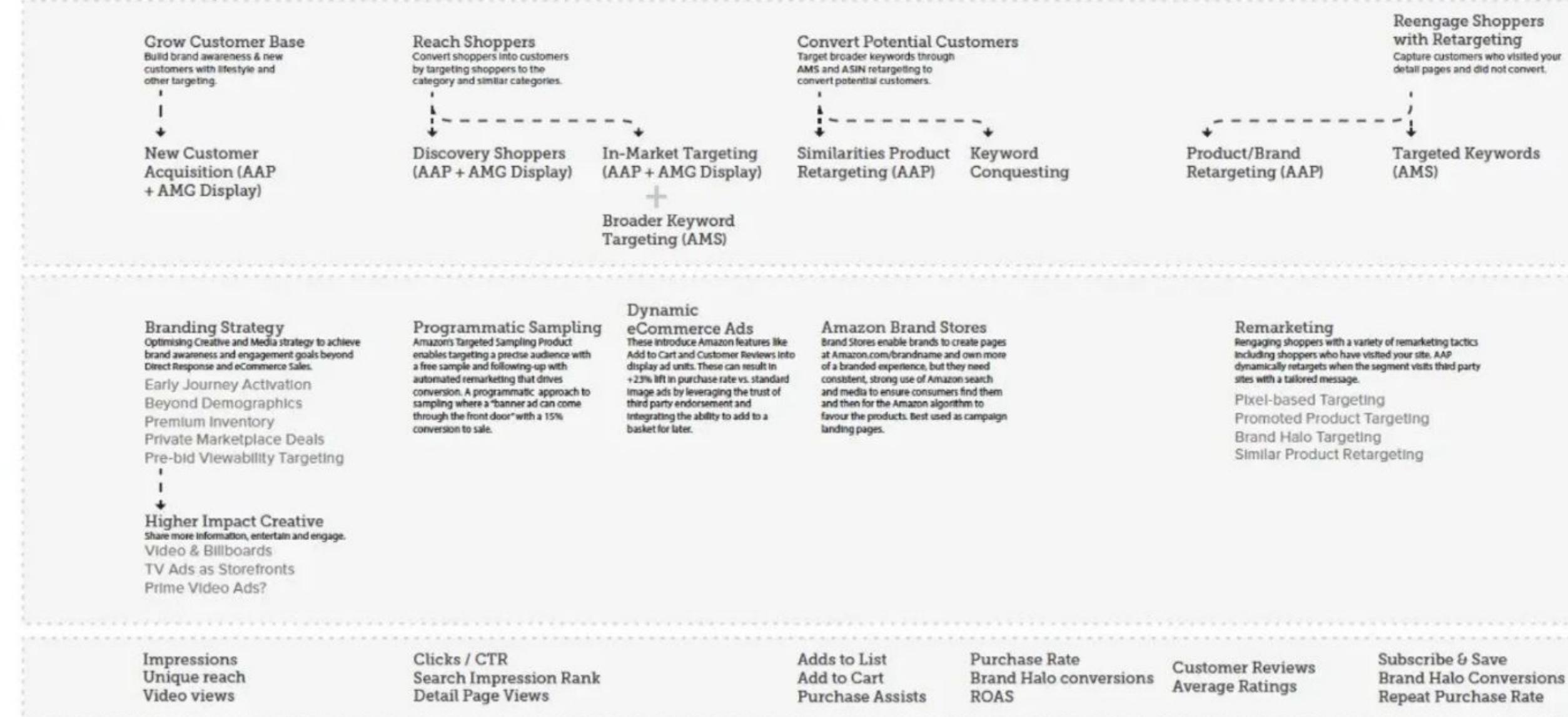


TR Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

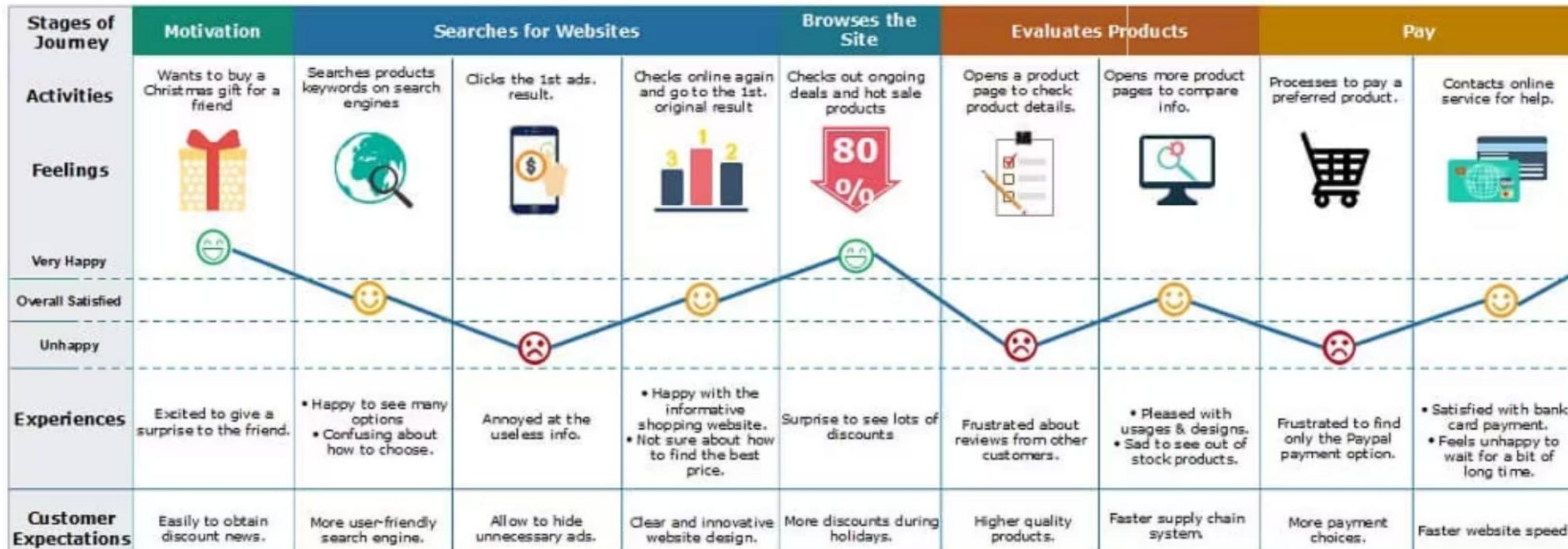
EOI Escuela de
organización
industrial

**GEN
ERA
CIÓN**

**CUSTOMER JOURNEY
ENABLED BY AMAZON
SEARCH PRODUCTS**



— 43





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

CREACION Y ANALISIS DE UN MAPA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

RETO GRUPAL 1

— 45



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

HACEMOS GRUPOS DE 5-6 PERSONAS DECIDIR NEGOCIO + IDENTIFICAR 1/2 BUYERS

15 MINUTOS

— 46



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

TR Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

FASES DEL JOURNEY MAP TOUCHPOINTS PARA CADA FASE

15 MINUTOS

— 47



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

VALORAR CADA TOUCHPOINT + - IDENTIFICAR STOPS CÓMO SUAVIZAR CON 5 XK Y 5 CÓMOS

15 MINUTOS

— 48



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIOERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONOMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

COMPARTIMOS LOS MAPAS

15 MINUTOS

— 49

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea - Next GenerationEU

Con la colaboración de:

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

CX EN 2023

TENDENCIAS

BY ZENDESK

— 50

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –
Financiado por la Unión Europea – Next GenerationEU

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

Con la colaboración de:

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

HERRAMIENTA ZENDESK

Mejora el servicio de atención al cliente.

" Diseñamos software para satisfacer las necesidades de los clientes, preparar a tu equipo para el éxito y mantener tu negocio sincronizado"



— 51





Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

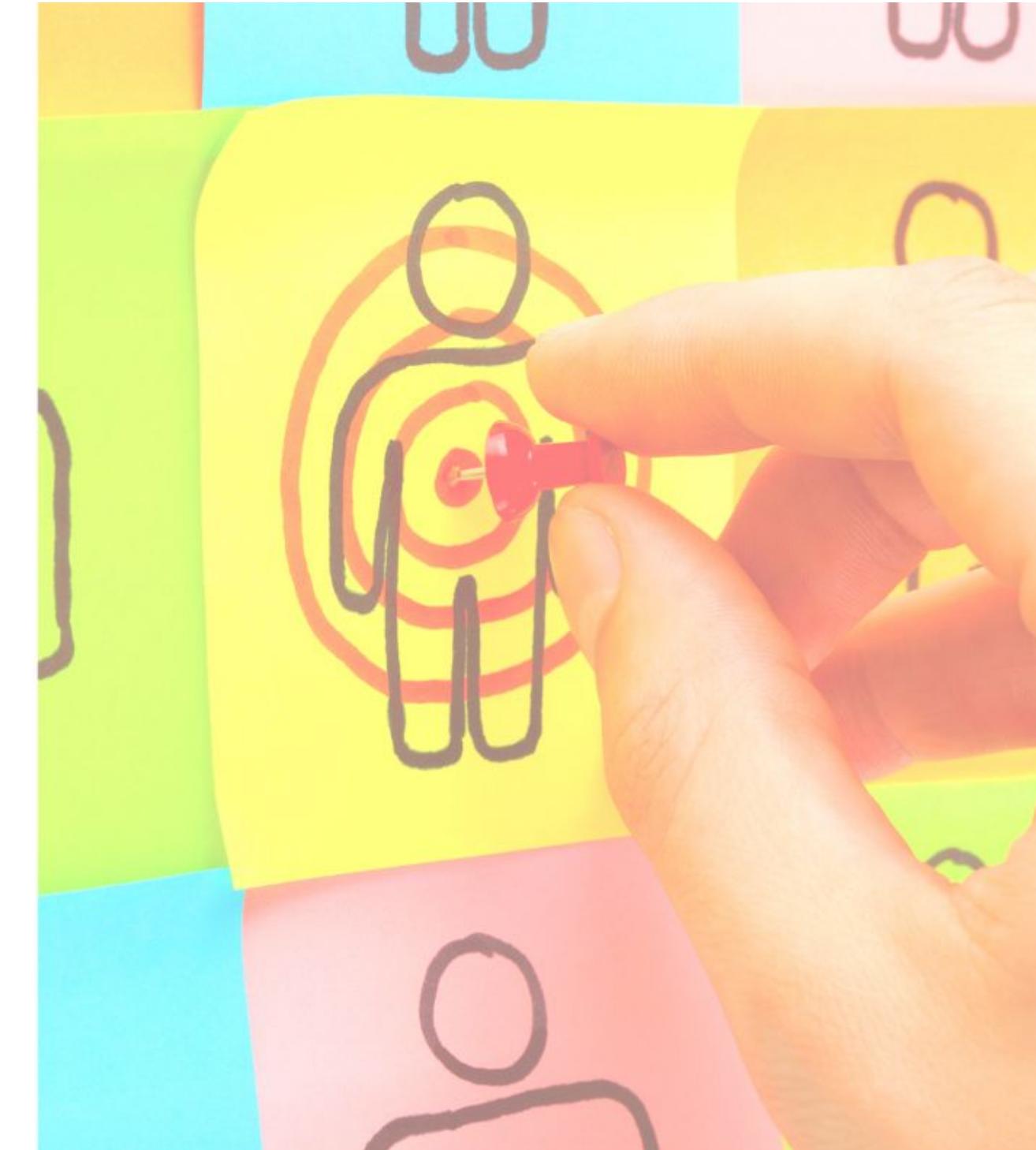
GEN
ERA
CIÓN

CX TRENDS 2023

ESTUDIO BASADO EN TRES FUENTES:

- Encuesta global a 3.700 consumidores
- Encuesta global a casi 4.800 negocios
- Datos de uso de productos Zendesk de más de 99.000 empresas

— 52



Con la colaboración de:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea - Next GenerationEU

 **FEMPA**
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

 **ANBAN**
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

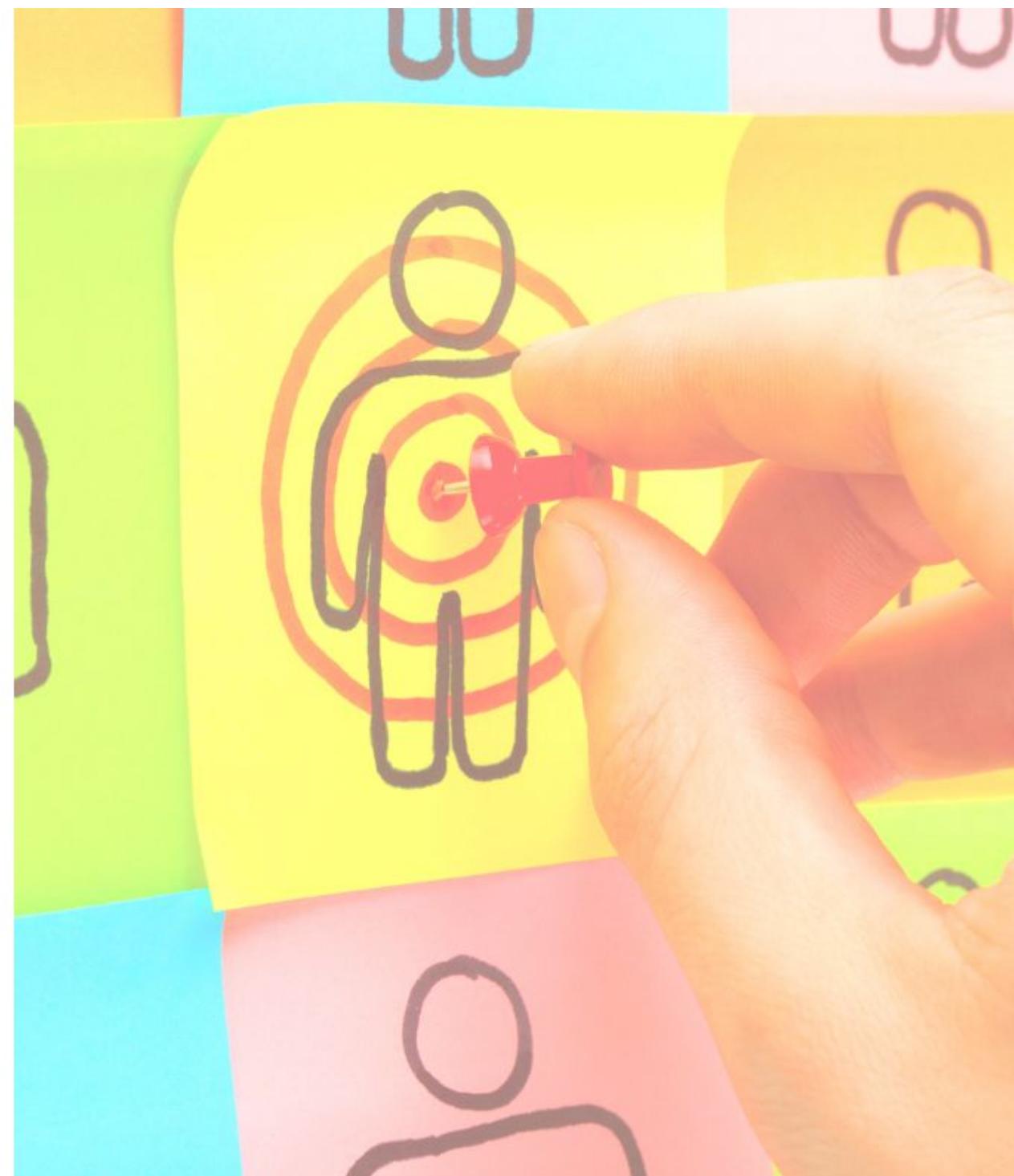
VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

TR Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN



EXPERIENCIA DEL CLIENTE INMERSIVA

- Inteligencia artificial aplicada a la CX
- Las experiencias conversacionales que dar poder al consumidor
- La personalización que el cliente exige
- El bienestar y emociones de los clientes hacia la marca
- Los equipos de CX que se integran cada vez más en las empresas

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea - Next GenerationEU

Con la colaboración de:

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

BIENVENIDO AL INFORME **CX TRENDS 2023**

— 54



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea - Next GenerationEU

Con la colaboración de:

FEMPA
FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL
METAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANBAN
Asociación Nacional
Big Data y Analytics



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIOERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

ACTIVIDAD

Durante la semana que viene, vamos a tratar de ser más conscientes de los procesos de compra o de búsqueda informacional que hacemos en el día a día.

Anotaremos todos aquellos puntos que detectéis que son de dolor en vuestro proceso de experiencia con las marcas y empresas con las que os relacionáis. También anotaremos aquello que pensáis que han hecho y que os ha gustado, os ha hecho sentir bien o habéis pensado "estos merecen que los elija y les compre".

Podéis centrar el ejercicio en un proceso de compra concreto o en varios.

— 55



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOB. NO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

EOI Escuela de
organización
industrial

GEN
ERA
CIÓN

DUDAS O PREGUNTAS

— 56 —