Total experience TX.

Qué es: Gartner define total experience como el resultado de combinar diferentes temáticas, entre las cuales se encuentran: Multi-experience(MX), customer experience (CX), employee experience (EX) y user experience (UX), para transformar los resultados del negocio.

Para que se usa: El objetivo principal de esto es mejorar la experiencia general, eliminando los silos e integrando tecnología con empleados, clientes y usuarios. Diferencia un negocio de los competidores de una manera que es difícil de replicar creando una ventaja competitiva sostenible. En pocas palabras TX se trata de brindar una experiencia excepcional y completa a cualquier persona que interactúe con su marca, incluidos clientes, usuarios y empleados. La idea fundamental de TX es dejar de tratar cada componente de una estrategia comercial como un silo individual.

Aplicabilidad en grandes empresas: Hoy en día, empresas grandes como Amazon, Google, Facebook, implementan este concepto en el momento de trabajar, ya que esto les ofrece un mejor desempeño en sus trabajadores, lo que se traduce por lo general a un producto bueno y le sigue un usuario feliz.

Algunos de los beneficios que esto genera son:

Mayor satisfacción del cliente

Productos/servicios finales mejorados

ambiente de trabajo saludable

Aumento de la lealtad a la marca

Silos comerciales reducidos

Por lo qué se puede decir que si son aplicados hoy en día en las diferentes empresas si quieren estar a nivel de la competencia.

La factibilidad de darle valor a nuestra empresa, creo que es algo muy posible. Esto ya que, después de ver los beneficios que trae, nos damos cuenta de que implementar esto puede llevarnos a cosas muy buenas. Y después de lograr un modelo de como implementar esto, lo podríamos comercializar a otras empresas, para que mejoren su desempeño en el campo que estén trabajando.

Se puede decir que esto es aplicable en los diferentes sectores económicos, ya que todo va de la mano para un cliente feliz, unos trabajadores felices y un producto excelente.

Diagrama

Descripción generada automáticamente