

Industria X: Experiencias Hiperpersonalizadas

La perspectiva Post Pandemia COVID 19

Según el informe State of Connected Customer de 2020 , el **80% de los consumidores B2C** dicen que la experiencia que brinda una empresa es tan importante como sus productos o servicios. Ese número aumenta al 85% en el sector B2B. **También sabemos que la personalización es vital para crear experiencias positivas para los clientes.**



¿Qué son las Industrias X?



¿Qué son las Industrias X?

- AI
- IoT
- Big Data
- Blockchain
- Data Analytics
- Machine Learning

Pero, no se trata de nuevas o mejores inversiones en tecnología sino de una verdadera transformación digital **que modifique tanto las cosas que se hacen como la manera de hacerlas.**





¿Qué es la Hiperpersonalización?

Esta nueva versión de la personalización forma parte de la llamada “hiper-relevancia” de la era digital. Se trata de usar datos, aprendizaje automático de IA y análisis predictivo para comprender los comportamientos individuales de su audiencia y hacer que las interacciones sean más relevantes para *ellos*.



'Hyper-Personalization' Works Well:

Netflix



'Hyper-Personalization' Doesn't Quite Work:

Walgreens



Building a Hyper-Personalization Framework

Conventional CX approach

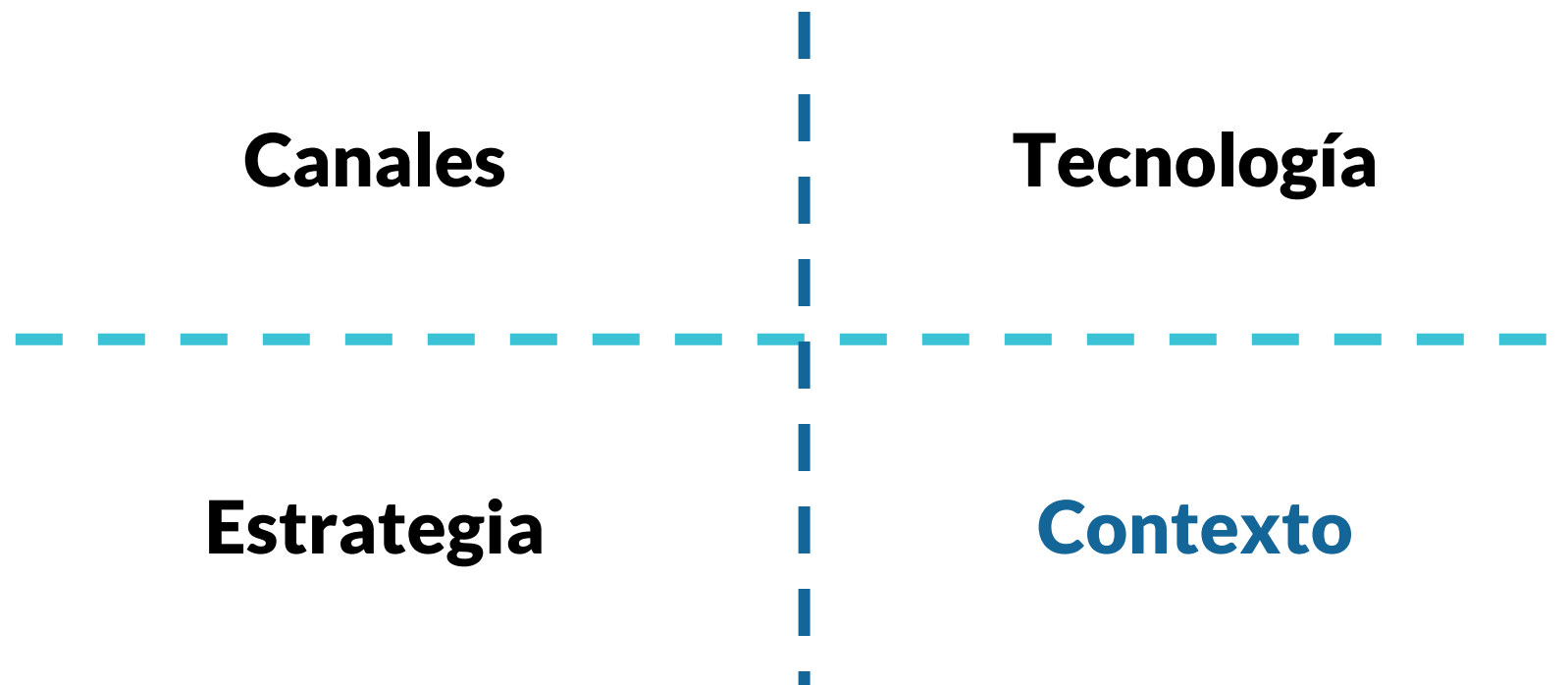


Analytics-driven CX approach



BEHAVIORAL DATA / ANALYTICS

Los grandes cuadrantes a partir de los cuales **lograremos la hiperpersonalización**

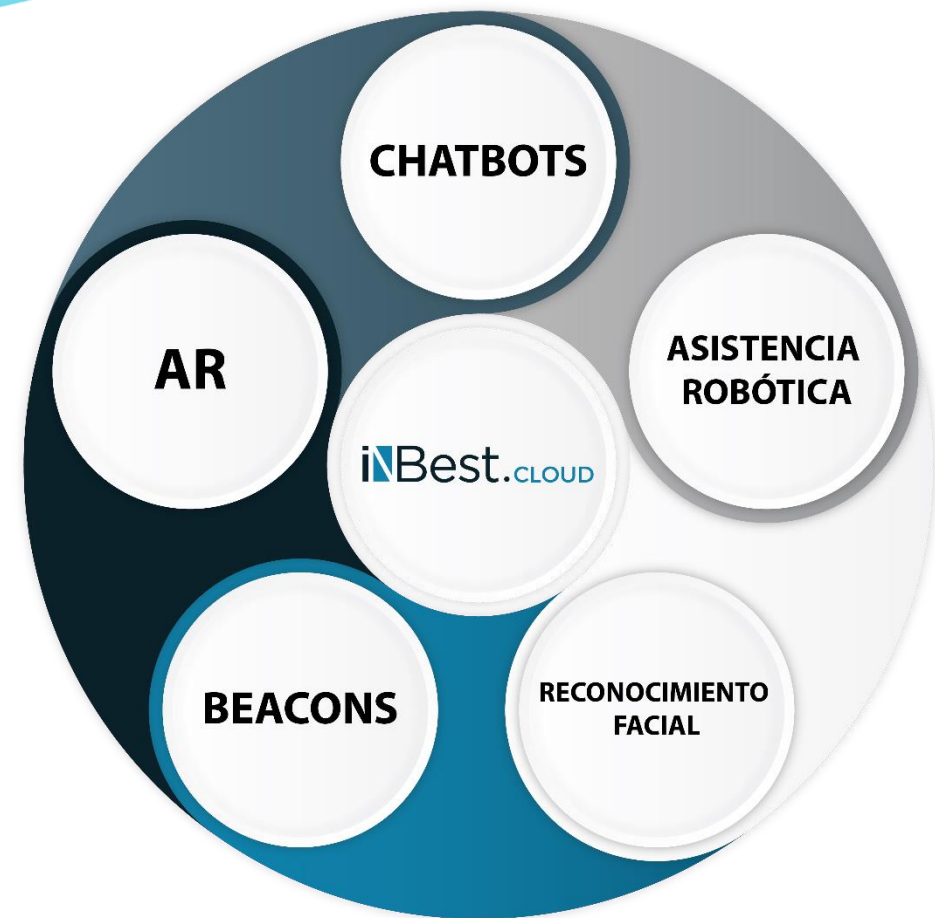


Mi clave favorita





Algunas herramientas digitales **para** **lograrlo**





Fundamental Palabras Finales

De todo lo aprendido este día, sobre nuevas tendencias en el desarrollo de software o las mejores metodologías para la entrega constante de valor, inclusive, recordando el listado finito de algoritmos en inteligencia artificial les pregunto ¿qué es innovar?



Advanced
Consulting
Partner



Advanced
Consulting
Partner

Public Sector Partner



Advanced
Consulting
Partner

Immersion Day Partner



Advanced
Consulting
Partner

Government
Competency



Advanced
Consulting
Partner

Amazon EC2 for
Microsoft Windows
Server



Advanced
Consulting
Partner

Solution Provider



Advanced
Consulting
Partner

Well Architected



Advanced
Consulting
Partner

Amazon RDS





Microsoft
Silver Partner





Google Cloud
Partner



iBest.cloud



HQ Guadalajara
Av. Unión #163, Piso 1
Col. Lafayette 44140



33 2014 4391



hola@inbest.cloud



www.inbest.cloud

¡Gracias!