

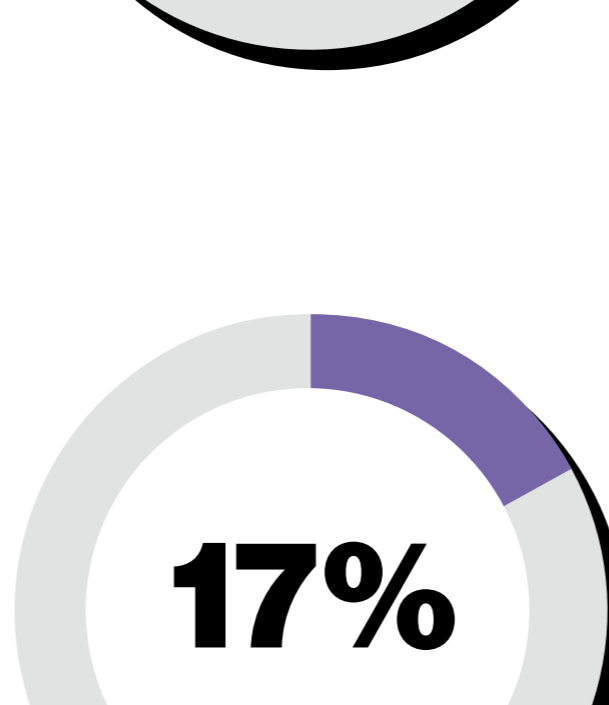
# Experiencia del Consumidor en Retail y CPG: Tendencias, Tecnología, y Conclusiones

## Contexto

1

### Sobre el Estudio

Entrevistamos a 2.670 líderes empresariales a nivel global -incluyendo a más de 300 compañías del sector Retail y productos de consumo (CPG) - sobre la gestión de la experiencia del consumidor (CX) y su inversión en procesos relacionados de IT.

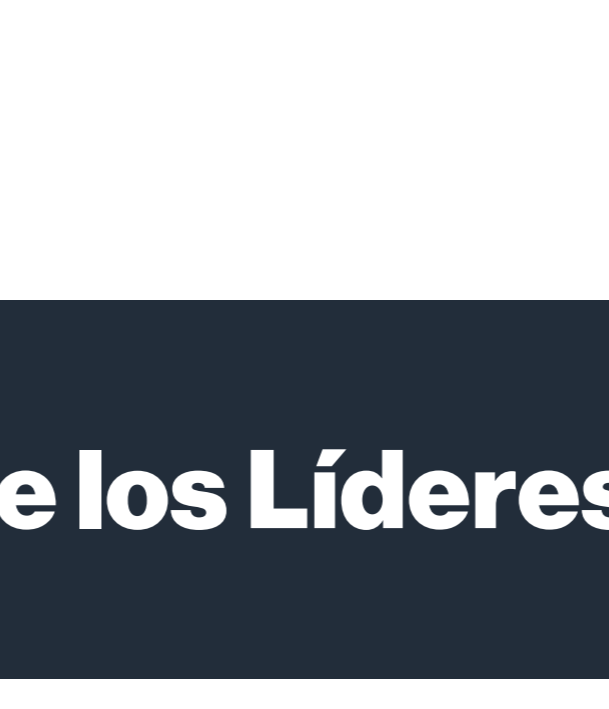
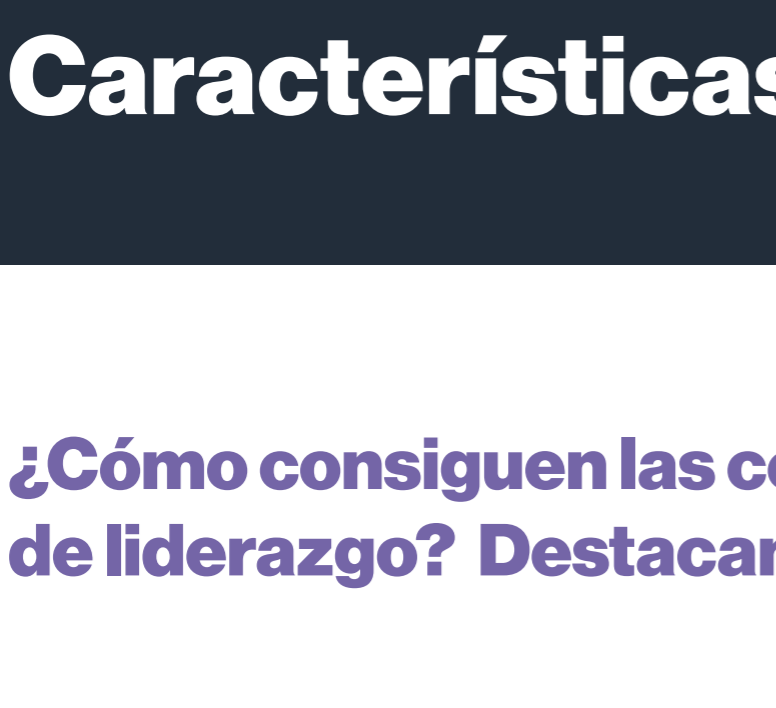


### En General:

Solo el 15% de los encuestados aseguraron superar significativamente a la competencia en la calidad y rendimiento de sus inversiones en CX. A estos los llamamos los Líderes de CX.

### Retail y CPG:

Estas industrias parecen ligeramente por delante, con un 17% de cualificación como Líderes de CX.

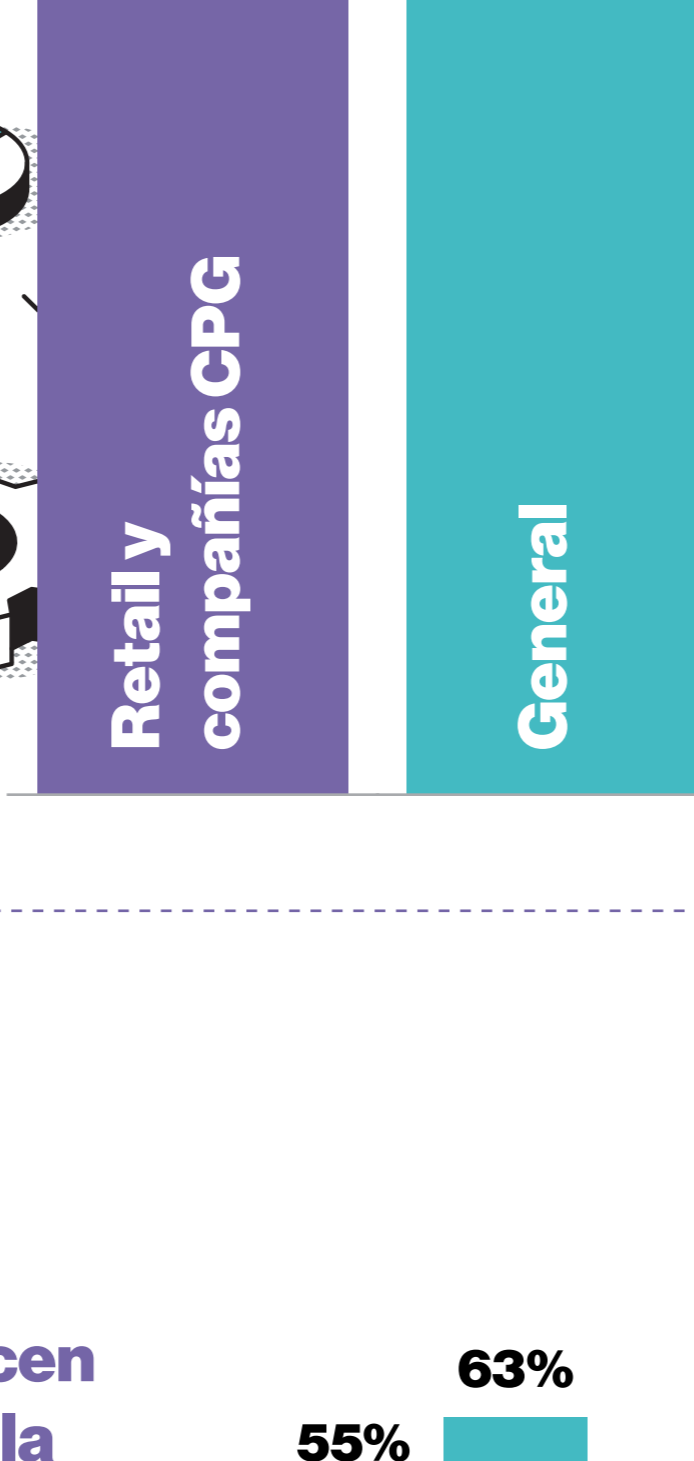
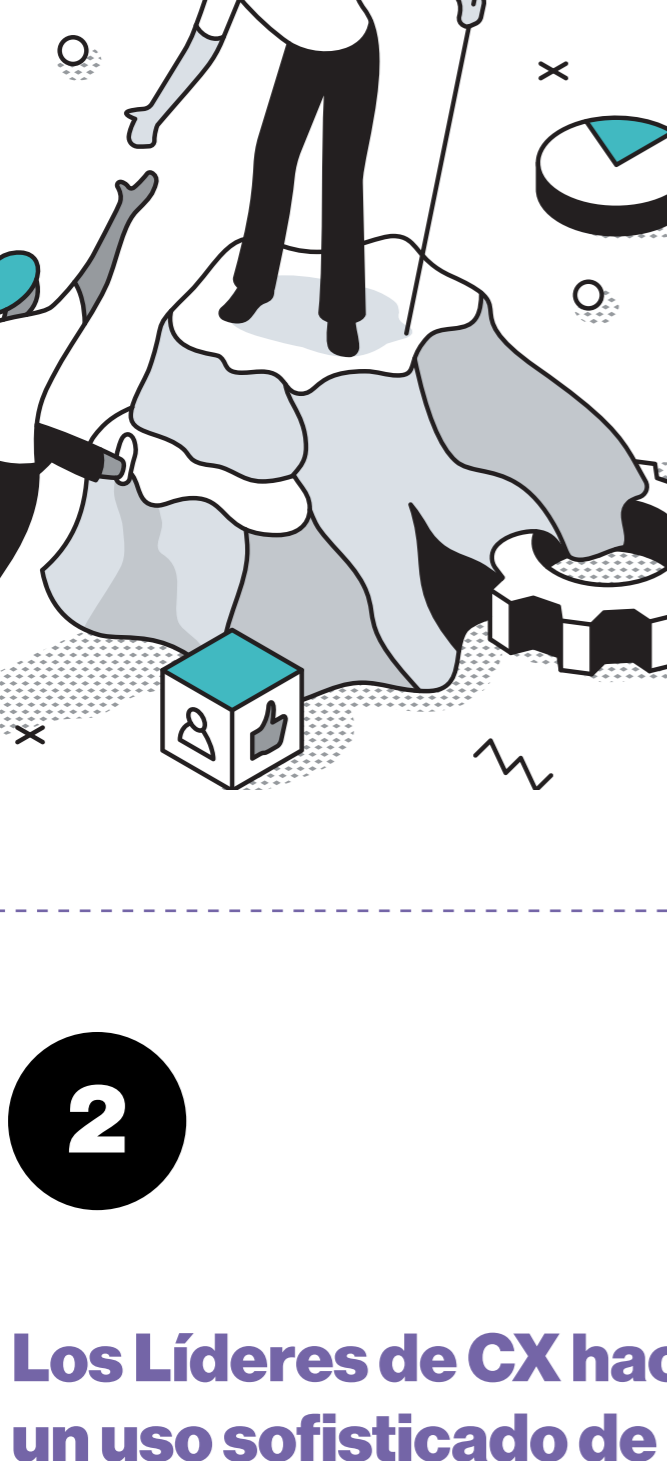


## Características de los Líderes de CX

2

¿Cómo consiguen las compañías -de cualquier industria- el nivel de liderazgo? Destacan tres prácticas:

1

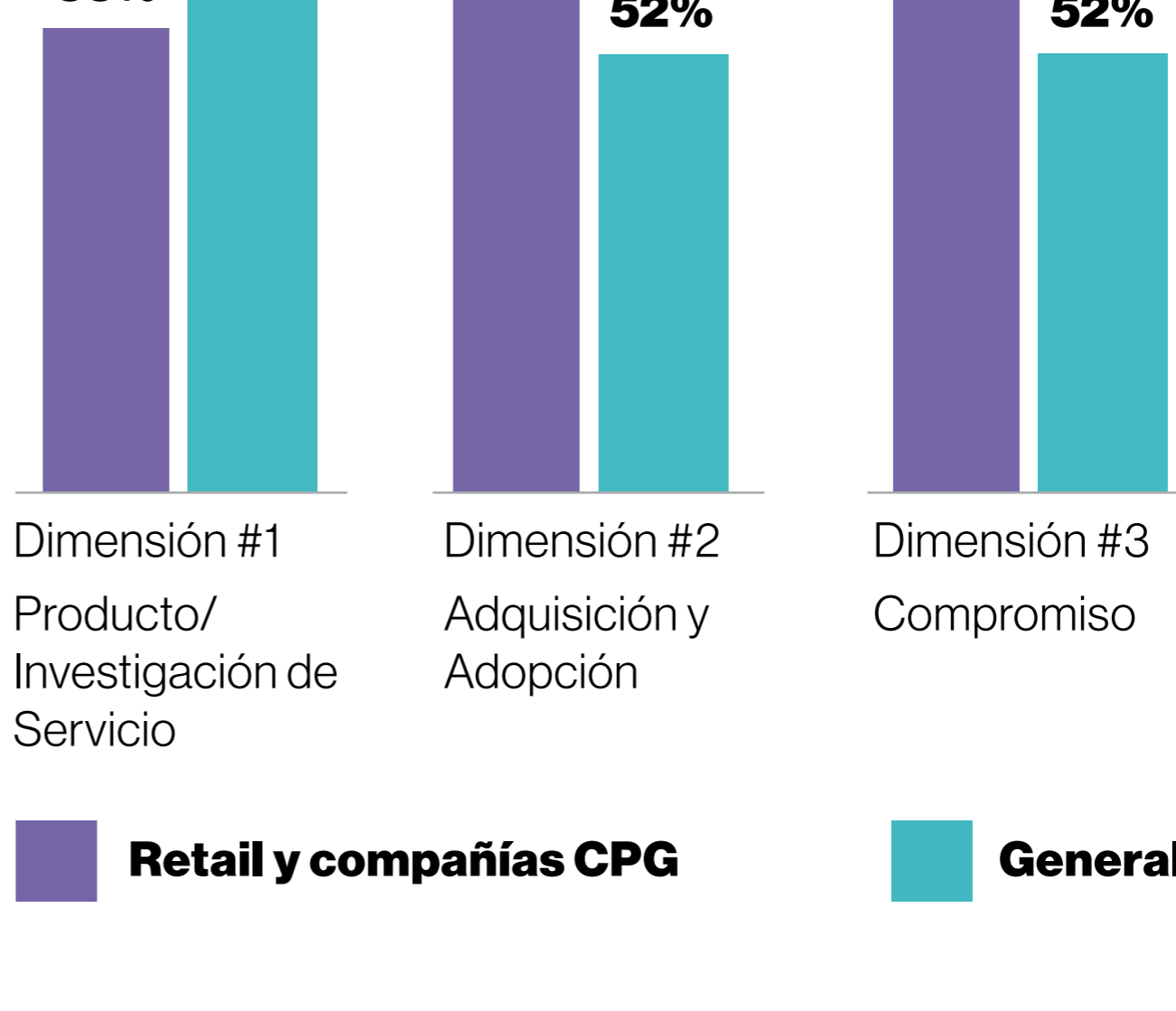


Los Líderes de CX elevan su estrategia CX al mismo nivel que la estrategia de transformación digital.

Solo el 38% de los Retailers y CPGs aseguran que sus organizaciones ponen al mismo nivel sus estrategias de CX y de transformación, respecto al 45% restante.

Los Líderes de CX hacen un uso sofisticado de la analítica para la creación de experiencias de alta calidad maximizando el retorno de la inversión (ROI) a través de la inversión en tecnología CX.

Retailers y CPGs se quedan atrás en el uso de analítica respecto a una de las dimensiones del proceso de CX -sin embargo, lideran otras dos.



Adicionalmente, los **Líderes de CX** tienden a operacionalizar y compartir su CX con el resto de la organización a través de equipos multidisciplinares y plataformas colaborativas\*.

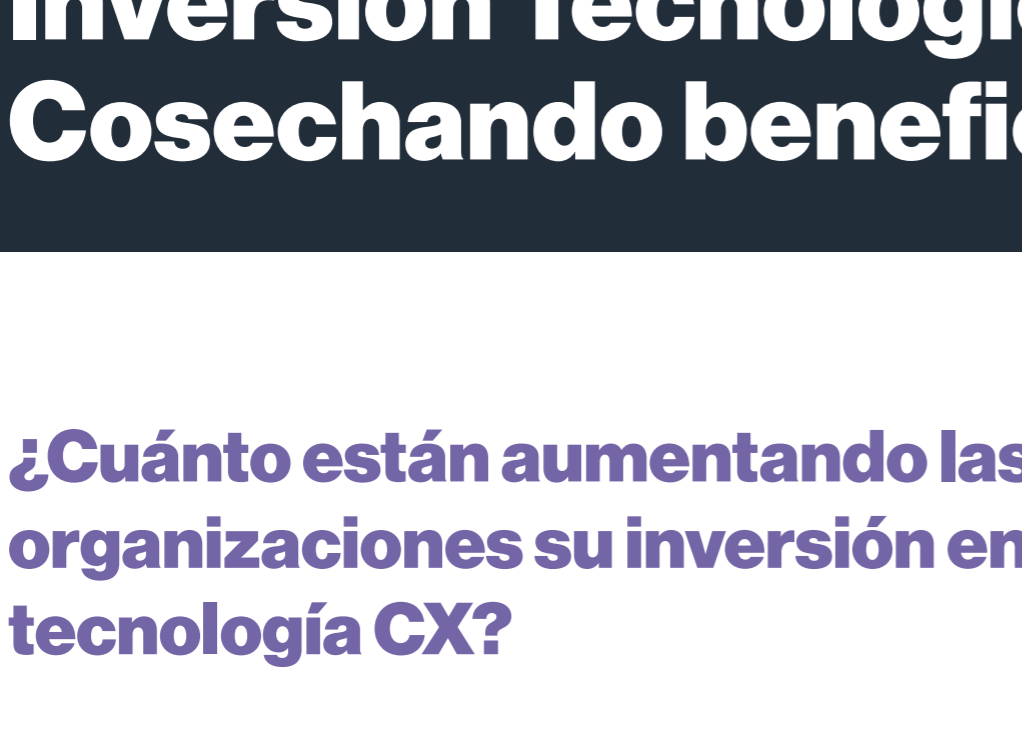
\*Más detalle en el Informe del Estudio.



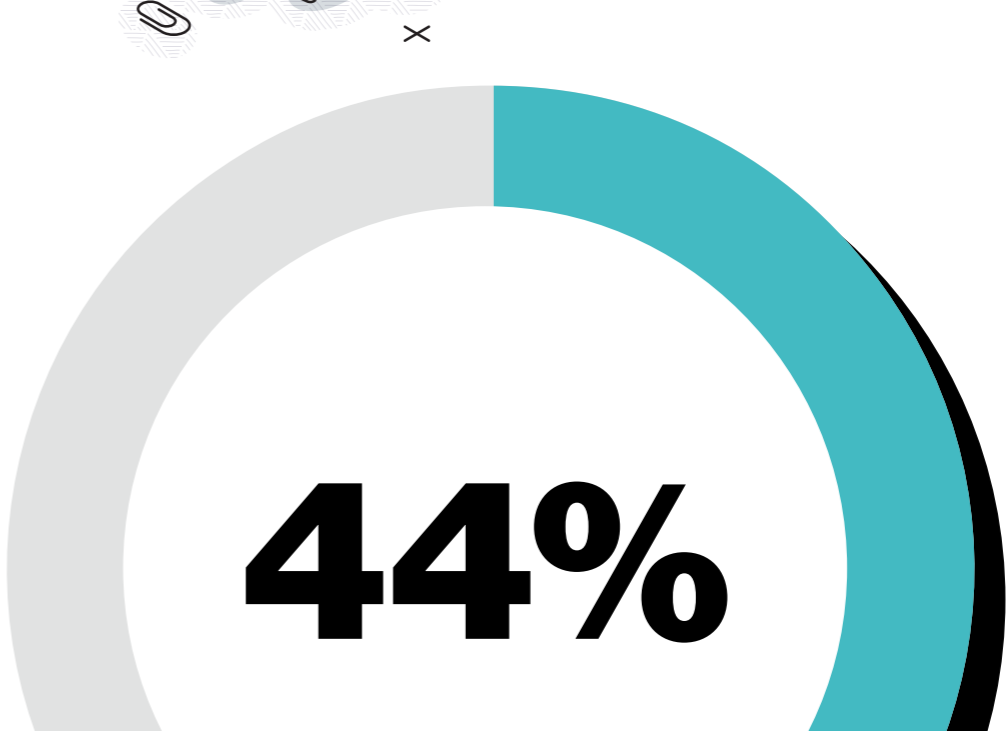
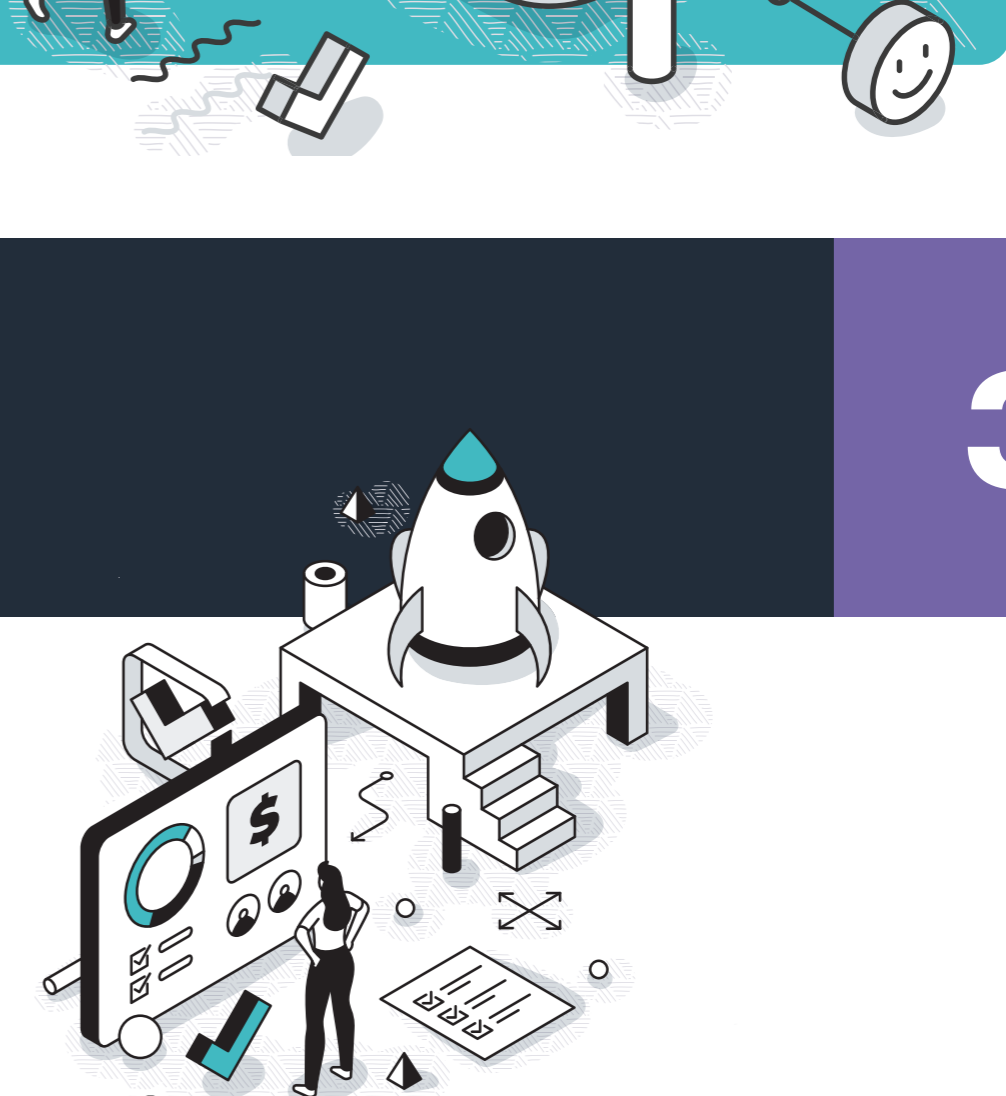
## Inversión Tecnológica: Cosechando beneficios

3

¿Cuánto están aumentando las organizaciones su inversión en tecnología CX?



**Retail y compañías CPG:** Organizaciones Retail y CPG se posicionan sutilmente por delante, con un 48% y esperan aumentar significativamente su inversión en los próximos dos años.

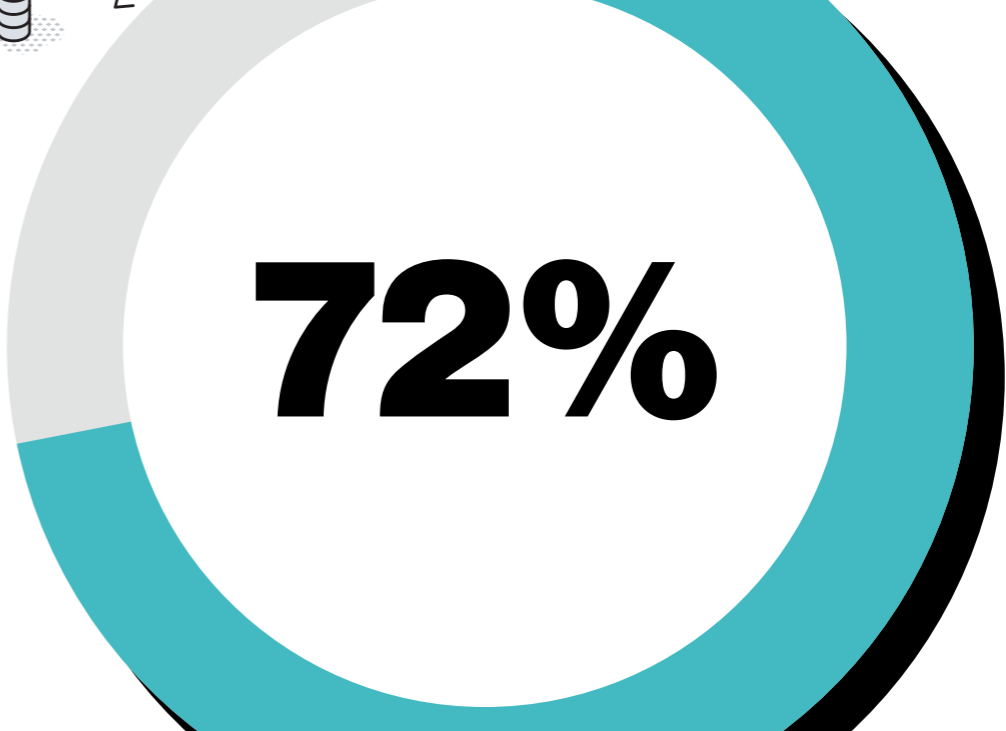
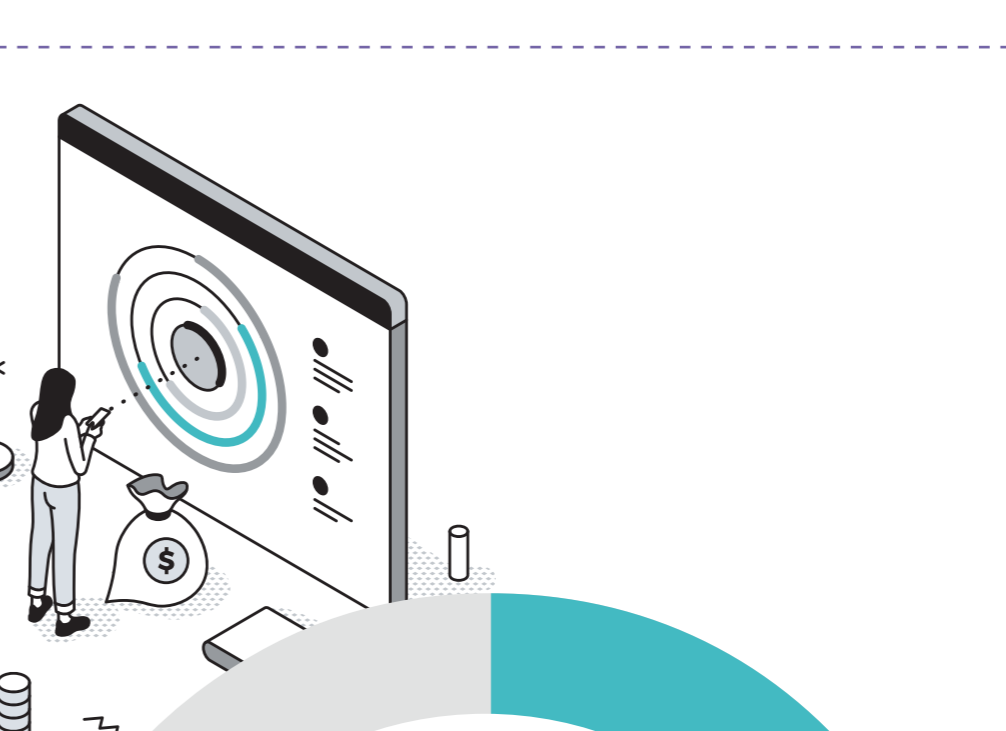


**General:** El 44% de las organizaciones encuestadas planifican aumentar su inversión en tecnología CX hasta un 25% -y en algunos casos, más del 100% - en los próximos dos años.

¿Cuál es el ROI esperado de esa inversión?



**Retail y compañías CPG:** Una vez más, Retailers y CPGs son más optimistas, donde el 83% prevé un gran o positivo y moderado retorno en dos años.



**General:** Un 72% de las organizaciones encuestadas esperan obtener un gran o positivo y moderado retorno en dos años.

## Soluciones: Tecnologías Top CX

4

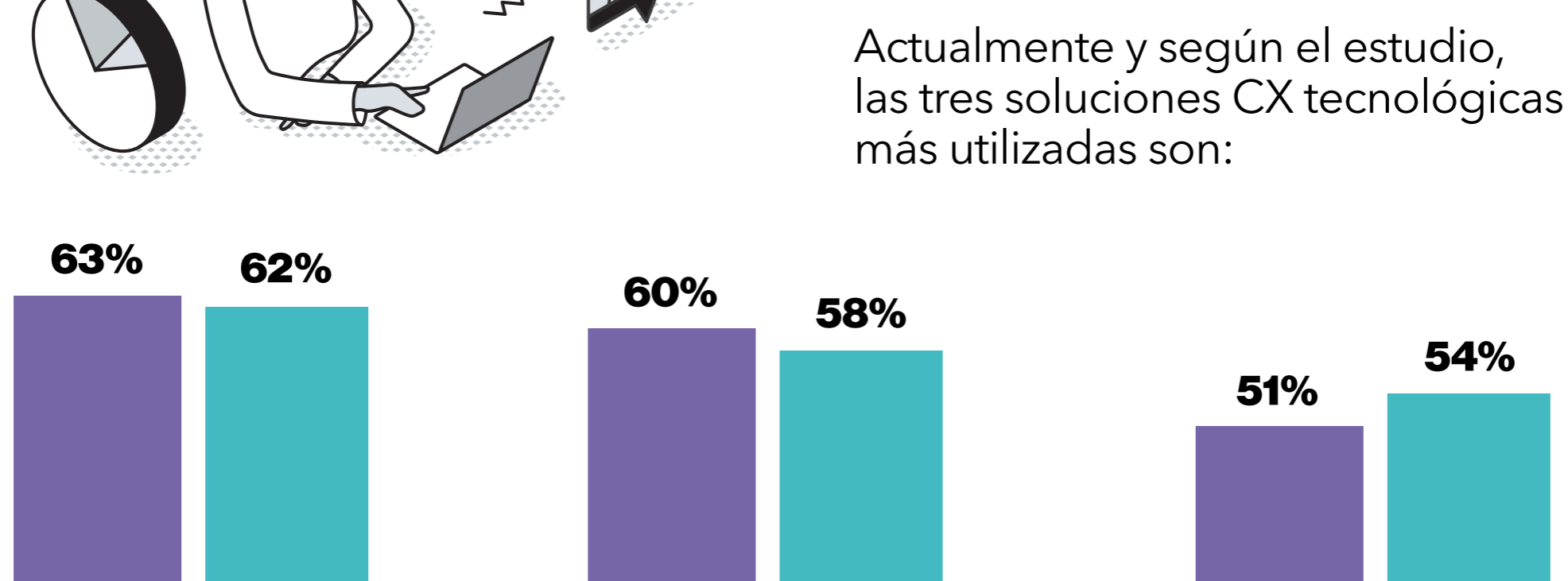
¿Cómo consiguen las compañías -de cualquier industria- el nivel de liderazgo? Destacan tres prácticas:

1



### En general:

Actualmente y según el estudio, las tres soluciones CX tecnológicas más utilizadas son:



Las organizaciones Retail y CPG se sitúan significativamente por encima de sus homólogos en el uso general de:



**Sin embargo, Retailers y CPGs fallan en un área:** Experiencias omnicanales conectadas:



## Conclusiones

5

Los Expertos entrevistados en nuestra encuesta de investigación ofrecen los siguientes **consejos para Retailers y CPGs**, durante su apuesta e inversión en tecnología CX:

- Enfoque Global.** Vincular la inversión en tecnología CX con las estrategias, prioridades y objetivos generales de la organización.
- Uso inteligente de la Analítica y la IA.** A través de los datos de interacción de productos y servicios, que pueden ayudar a monitorizar las operaciones y la cadena logística.
- Construir el mejor equipo.** Realizar una auditoría de competencias para determinar si existen o se necesitan nuevos conocimientos o talento para implantar y gestionar las nuevas soluciones tecnológicas.
- Experiencia humana.** Ofrecer una experiencia atractiva a las personas que vayan a utilizar las nuevas soluciones -como asociados o clientes- para una mayor predisposición y adopción.

Puedes consultar los resultados sobre nuestro análisis sobre tendencias y prioridades CX, en el siguiente informe: [sas.com/cx-champions](https://sas.com/cx-champions).

Para más información sobre SAS y nuestras soluciones para marketing y capacidades CDP, visita: [sas.com/ci](https://sas.com/ci).

