

# ROI de la estrategia de customer experience: ¿es rentable invertir en experiencia de cliente?

---

Por: Lidia Martínez – Alisys.

Captación de nuevos prospectos, incremento del cross-selling, aumento de las tasas de retención de cliente o reducción de los costes derivados de los servicios de atención al cliente son algunos de los beneficios asociados a las estrategias de customer experience exitosas. Pero también requiere de gastos en formación, tecnología y una revisión y medición constante de la estrategia, ¿es rentable para las empresas invertir en customer experience?

Para Forrester, la respuesta está clara. Las estrategias de relación cliente tienen un impacto directo en los resultados de la negocio de las empresas. La [consultora](#) cuantifica el impacto de la inversión en customer experience y determina que una mejora de 1 punto en el índice CX puede generar 19 mil millones de dólares en activos.

**Una mejora de 1 punto en el índice CX puede generar 19 mil millones de dólares en activo.**

Forrester

Prueba de ello, es que las empresas líderes en experiencia de cliente aumentan sus ingresos más rápidamente que las empresas más regazadas. Así lo avala una investigación de [Forrester](#) llevado a cabo tras encuestar a 12.200 clientes de 57 marcas de España, Francia, Italia y Reino Unido para elaborar el “CX index”.

Un ranking que en el sector de la banca está liderado por Monzo y First Direct. Mientras el primero con un programa de CX orientado a ofrecer experiencias fáciles y emocionales obtiene la mayor tasa de experiencias positivas con 38,5 por cada experiencia negativa; First Direct supera en 9 puntos porcentuales a sus competidores en la categoría de servicio al cliente.

Y es que las estrategias de cliente “excelentes” reducen costes y riesgos y permiten a las empresas cobrar más por sus productos. Un ejemplo, es la experiencia de cliente de Scottish Power. La empresa energética redujo la rotación un 31% al eliminar los

puntos de contacto que no generan un valor añadido en el customer journey. Por su parte, gracias a una estrategia adaptada a los dispositivos móviles, Lloyds Banking Group incrementó la tasa de aceptación de créditos un 40%.

## ¿Cómo medir el éxito de la estrategia de customer experience?

Aunque en muchas ocasiones la inversión en tecnología es inherente a programas de customer experience exitosos, las herramientas no garantizan la efectividad de la estrategia. Deben de ir acompañada de una [estrategia de CX efectiva](#).

Forrester considera que la inversión en experiencia de cliente es exitosa cuando los beneficios superan a los costes. Diseñar estrategias de customer experience que impacten de forma positiva en el volumen de negocios requiere de inversiones en capacitación de los equipos de trabajo, en tecnologías y cultura de trabajo.

**El 44% de los profesionales de CX desconoce el ROI de su estrategia.**

Forrester

En 2020, el 53% de las empresas consideraba la inversión en herramientas de CX como una prioridad alta o crítica para 2021 y el 62% tenía la intención de aumentar el gasto en herramientas de CX.

Sin embargo, la madurez en los programas de customer experience es baja. El 42% de los profesionales de experiencia de cliente considera que la madurez de su estrategia es baja o muy baja. Solo el 15% considera que su ROI es alto o muy alto

pero el 44% no sabe cuál es el ROI de su estrategia, según la [consultora](#).

Medir el éxito de la estrategia es clave para poder evaluar el impacto de customer experience en los resultados de negocio. Pero, además, es fundamental para analizar la diferencia entre la experiencia de cliente que brinda la organización y la que desea ofrecer, identificar puntos de mejora en los procesos y en la cultura organizaba e implementar las soluciones que contribuyan a ofrecer una experiencia única, diferente y emocional que capte y fidelice a los clientes.

## ¿Quieres revisar tu estrategia de customer experience?

Un especialista de Alisyys se pondrá en contacto contigo para analizar tu estrategia y definir cómo la tecnología puede ayudarte a mejorarla.

Solicita una sesión [aquí](#).

**Fuentes:**

- IAB, [Estudio eCommerce 2020](#)
- Asociación DEC, [Customer Experience in the New Reality](#)