

hay que apostar por el futuro...

Pymes

Consulte con su gestor especializado

la Caixa

ejecutivos.es

12/07/2013



Economía Empresas Exterior Ofertas de Empleo Emprendedores y Formación Análisis y Opinión Turismo, Ocio y Motor Tecnología

Nombramientos Eventos ¿Quién es Quién? Premios Ejecutivos Biblioteca Ejecutivos Hemeroteca

Contacto [Formulario] Buscar

Para triunfar en los negocios

A 13,860 0,000 +0,00% ACCIONA 41,485 0,000 +0,00% ACERINOX 7,310 0,000 +0,00% ACS 20,045 0,000 +0,00% AMADEUS 25,595 0,000 +0,00%

Laboral

Luce desvela las claves para mejorar el ratio de conversión en procesos de e-commerce y m-commerce

Última actualización 11/07/2013 @ 12:04:55 GMT+2

Recomendar 0 +1 0 Tweet 1

Según el último informe de Forrester, el comercio electrónico aumentará en el mercado español una media de un 18% anual hasta el año 2017, convirtiéndolo a España en el país europeo con mayor crecimiento. Sin embargo, ¿están las empresas preparadas para asumir este incremento? ¿Sabrán responder a las nuevas y exigentes expectativas del cliente? Luce (www.luceit.com), empresa española de consultoría y desarrollo tecnológico especializada en software para la gestión de la experiencia online del consumidor, desvela los principales fallos que dificultan la venta online y móvil, así como las claves para mejorar la conversión.

Fallos que incitan al usuario a abandonar la compra

- Fallos técnicos: un 75% de usuarios abandona la web cuando el servicio de atención al cliente online falla...
Problemas de usabilidad: el 50% de las ventas de Internet se pierde porque los usuarios no encuentran fácilmente el contenido...
Información confusa: o lo que Luce denomina "zonas calientes", son aquellas áreas a las que, de manera intuitiva, trata de acceder el cliente esperando encontrar una información...
Diseño inapropiado: un 85% de los usuarios abandona una web por un diseño pobre del sitio.

Cómo detectar y eliminar estos problemas

Sea por unos errores u otros, en la actualidad el 88% de los compradores web abandona el carrito sin completar la transacción...
En este sentido, Luce propone el uso del software IBM® Tealeaf®, una herramienta transversal a todas las áreas de la empresa que intervienen en el proceso de compra online...

A día de hoy más de 500 empresas en todo el mundo han confiado en IBM® Tealeaf® para mejorar la experiencia de sus clientes. Entre ellas están el 30% de las empresas del Fortune 100, 9 de los 10 bancos más grandes de Estados Unidos y compañías de la talla de UniCredit e ING Direct en Europa.

"En España aún queda camino por recorrer en cuanto al conocimiento del cliente online y la mejora de su experiencia. Debemos observar las medidas que ya se están aplicando en los principales mercados de venta online en Europa, como Reino Unido, Alemania y Francia. A medida que crece la importancia del e-commerce es imprescindible ir integrando herramientas como IBM® Tealeaf® para conocer mejor al cliente y aprovechar todas las posibilidades que ofrece Internet", concluye Evelyn Weiss, Subdirectora general de Luce.

¿Te ha parecido interesante esta noticia? Si (0) No(0)

Noticias Relacionadas

- Hays desvela cuáles son los profesionales TOP en Automoción
Barceló Hoteles Contará con alumnos de Vatel España en sus procesos de selección
Interactive Intelligence lanza la nueva versión de software de automatización de procesos de negocio IPA
Fernández Currás destaca la importancia de los procesos de consolidación presupuestaria, las reformas y la inversión destinada al crecimiento inteligente
Claves del management
Economía
Fundamentos y claves de interpretación
Las claves para preservar su identidad digital corporativa

Comparte esta noticia [Social media icons]

