

¿CÓMO CONSEGUIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE?

Miguel Abreu

Director General Magnolia España

Vicepresidente ASOLIF

9 de mayo de 2018

magnolia[®]



- 80% clientes cambian de marca por mala CX.
- 2/3 empleados no se identifican con su empresa.

80% CEO's creen que ofrecen una experiencia de usuario (CX) superior...

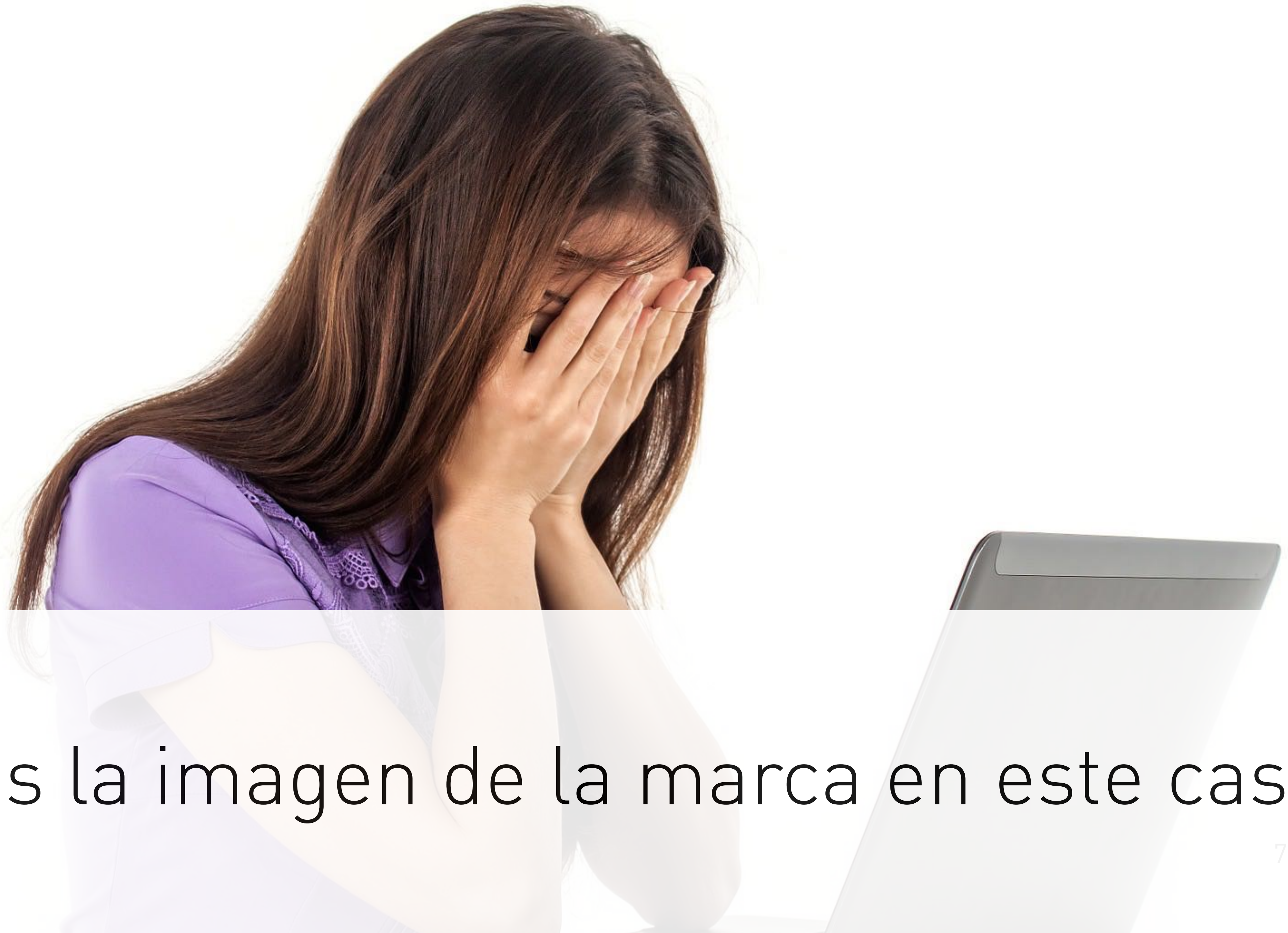


Pero solo 8% de sus clientes están de acuerdo...



¡Lo cual genera una gran frustración!

Las emociones influyen cada vez más en
nuestras decisiones de compra...



¿Cuál es la imagen de la marca en este caso?



¿Y en este caso?



¡¡Ambos manifestarán su situación por todos los medios posibles!!

Integraciones que permitan mejorar CX sin cambiar el ecosistema de aplicaciones por completo.



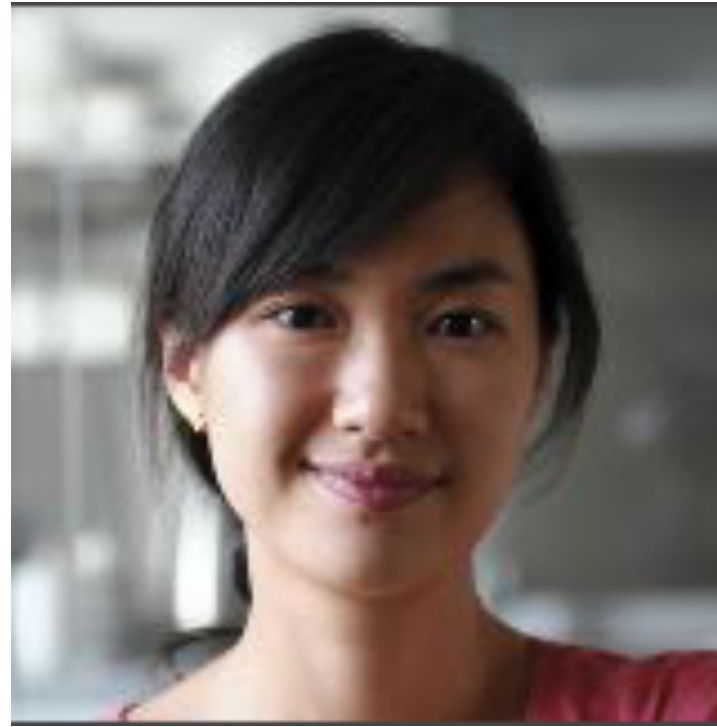
The image shows a laptop screen displaying the Magnolia CMS administration interface. The interface has a light green background and a top navigation bar with the 'magnolia' logo, three icons (a cross, a square with a circle, and a star), and a user profile 'superuser'. The main content area is organized into three horizontal sections: 'EDIT' (red header) with 'Pages', 'Assets', 'Forums', and 'Contacts'; 'TARGET' (yellow header) with 'Preview as visitor', 'Personas', and 'Segments'; and 'SET UP' (blue header) with 'Security', 'Categories', 'Feeds', 'Sitemaps', and 'Configuration'. At the bottom, there are three dark green buttons labeled 'TOOLS', 'STK', and 'DEV'. A large black circle with the text 'Live Demo' is overlaid on the right side of the screen.

MacBook Air



Personalización de la CX del cliente/empleado

- Adaptar el mensaje a cada tipo de cliente



Wang Fang



Jayden Harris



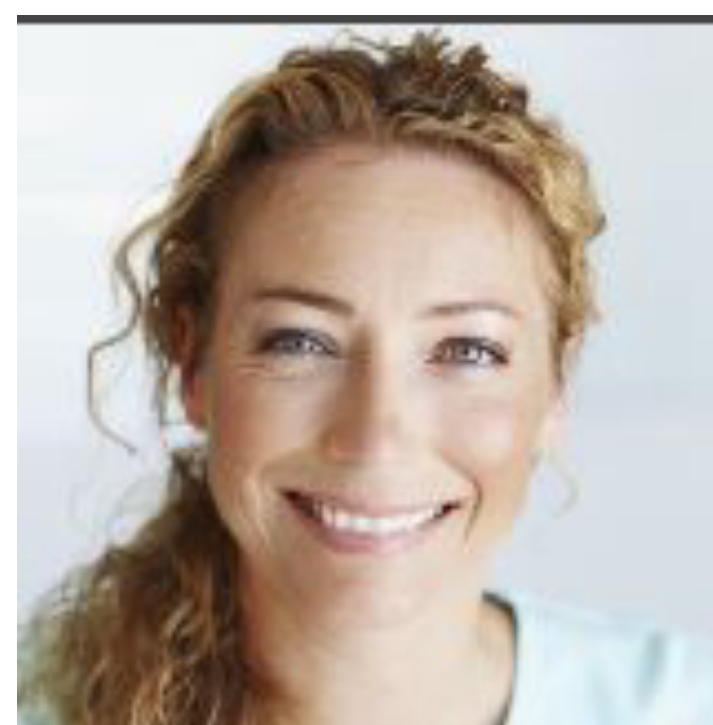
Abdulhakim
Altameem



Sara Byrne



Peter Klang



Stefanie
Baumann

- Por región desde dónde visitan.
- Por dispositivo de acceso.
- Usuario nuevo o recurrente.
- Historial de navegación.
- Páginas visitadas.
- Aficiones.
- Compras anteriores.
- Cualquier dato que pueda existir en otros sistemas (CRM, Marketing automation, IoT, etc.) y permita ofrecer una mejor experiencia de usuario.

**ALIOR
BANK**[Management board](#) [Supervisory board](#)

Welcome to Alior Bank

Investor Relations

More >



About Alior Bank

As a universal bank we address our services to both individual and businesses customers. In our day-to-day activities, we combine principles of traditional banking with innovative solutions, through which we systematically



innovative products and solutions as well as the highest quality of service



extensive network of branches



we are a reliable business partner appreciated by the market



1.2 million
Users / month



5 min 30s
Average time
on website



24%
More accounts



188%
Increase of
mortgage loans



46%
Increase in
mobile traffic



42%
Increase on
online loan sales



20%
More first
time buyers



54%
Increase in
organic search
traffic

ukasz!



Kredyt konsolidacyjny

Konsożyczka 7,77%

Zapytaj o ratę >

+ nota prawna

Założ konto >

En Prosegur **Alarmas de Hogar** no te metemos miedo

La tranquilidad que sólo te ofrece el líder en seguridad, desde 1€/día

¡SÓLO ESTE MES, 200€ DE DESCUENTO!

Descubre por qué Prosegur es el **nº1 de seguridad en España:**



TABLA
COMPARATIVA



COMPONENTES Y
CARACTERÍSTICAS



DALE
AL PLAY



Infórmate sin compromiso

900 905 152

Teléfono **GRATUITO**

...O también podemos llamarte nosotros:



escribe tu nº de teléfono

LLAMADME

Pulsando aceptas la [política de privacidad y CG](#)

- Aplican un programa intensivo de CRO y personalización.
- Mejoras del CR en porcentajes que van del 0,5% al 3%, en base a A/B testing que pueden realizar con mucha agilidad.
- 50 landing pages nuevas entre enero y abril de 2018.

CCTV

VEHÍCULOS

¿DUDAS? LLAMA GRATIS
900 905 155

QUIERO QUE ME LLAME
UN EXPERTO DE PROSEGUR

ERCIOS

...O también podemos llamarte nosotros:

escribe tu nº de teléfono **LLAMADME**

Pulsando aceptas la [política de privacidad y CG](#)

jur, mucho más que una alarma

ma de videovigilancia CCTV?

The image shows a laptop screen displaying the Magnolia CMS administration interface. The interface has a light green background and a top navigation bar with the 'magnolia' logo, three icons (a cross, a square with a circle, and a star), and a user name 'superuser'. The main content area is organized into several sections:

- EDIT** (red header): Pages, Assets, Forums, Contacts
- TARGET** (yellow header): Preview as visitor, Personas, Segments
- SET UP** (blue header): Security, Categories, Feeds, Sitemaps, Configuration
- TOOLS** (green header): STK, DEV

A large black circle is overlaid on the right side of the screen, containing the text 'Live Demo' in white.

MacBook Air



Contenido atractivo y de valor para el usuario.

A close-up photograph of a hand holding a white marker, writing the words "Awesome Content" in a cursive, handwritten style on a dark grey chalkboard. The word "Awesome" is on the top line and "Content" is on the bottom line, with a thick white underline beneath the word "Content". The hand is positioned on the right side of the frame, and the marker is in the process of finishing the letter 't' in "Content".

El marketing de contenidos cuesta 62% menos que el tradicional y genera 3X más "leads".

Neil Patel (Co-founder KISSmetrics)



MacBook Air

The secret to delighting customers: Putting

La UX de las herramientas impacta directamente en la CX que proporcionas a tus clientes.

By Dilip Bhattacharjee, Jesus Moreno, and Francisco Ortega



...e impacta también directamente en la cuenta de resultados.

magnolia[®]

¡Gracias!

<http://www.magnolia-cms.com>

[@magnoliacms_es](https://twitter.com/magnoliacms_es)

[@MgnlCommunityES](https://twitter.com/MgnlCommunityES)