Publicado en Ciudad de México, México el 23/05/2024

# [Orquestación del customer journey, la nueva estrategia para mejorar CX, acorde con Sixbell](http://www.notasdeprensa.es)

## La adaptación tecnológica ha sido clave para la supervivencia empresarial desde siempre, pero actualmente es más importante que nunca. En este sentido, la inteligencia artificial (IA) está marcando un antes y un después en la personalización de la experiencia al cliente y las empresas que quieran destacar en su rubro no pueden dejar esto atrás. ¿La solución? Orquestación de Customer Journey

 El objetivo de la orquestación del customer journey es mejorar el resultado de cada recorrido mediante interacciones relevantes de acuerdo con los objetivos de cada cliente y sus experiencias en general. Una buena orquestación permite interactuar con los clientes y prospectos en los puntos correctos durante sus recorridos, en tiempo real y a través de los canales más eficaces. Esta estrategia permite ofrecer experiencias óptimas y más personalizadas que mejoren la experiencia del cliente y los resultados empresariales, como la retención, el valor de la vida útil del cliente y los ingresos.  La orquestación de las experiencias del customer journey va más allá de las técnicas de personalización tradicionales de marketing, basándose en los datos de todos los canales. A través de la integración y análisis de datos de múltiples puntos de contacto, la orquestación del customer journey crea un perfil dinámico del cliente que ayuda a predecir sus comportamientos y preferencias con asombrosa precisión. Este enfoque no solo mejora la experiencia del cliente haciendo que cada interacción sea más relevante y personal, sino que también aumenta la eficiencia operativa de las empresas.  Con cada cliente sintiendo que sus necesidades son entendidas y atendidas de manera proactiva, la fidelización aumenta significativamente. Francisco Guerra, VP de Operaciones y Tecnología de Sixbell, comenta: "La adopción de IA generativa en la orquestación del customer journey ha revolucionado la capacidad de interactuar con los clientes. Cada punto de contacto se convierte en una oportunidad para fortalecer esa relación, asegurando no solo la satisfacción del cliente, sino también un notable crecimiento en nuestras cifras de retención y ventas". En este sentido, la orquestación del customer journey, impulsado por inteligencia artificial generativa, no solo permite comprender las preferencias anteriores de los clientes, sino que también hace predicciones informadas sobre sus próximas compras. Por ejemplo, cuando un cliente visita el sitio web de una compañía en busca de información sobre televisores, no solo verá recomendaciones personalizadas y ofertas de televisores la próxima vez que visite el sitio, sino que un chatbot proactivo puede saludar al cliente y ofrece asistencia basada en su historial de navegación. Asimismo, un asesor virtual puede contactarlo para ofrecer recomendaciones personalizadas y resolver preguntas específicas. En conclusión, la orquestación de customer journey es una transformación esencial para aquellas empresas que buscan mantenerse a la vanguardia en un mercado competitivo. La inteligencia artificial generativa se está consolidando como una herramienta indispensable para lograrlo, promoviendo un cambio significativo en la forma en que las empresas interactúan con sus clientes y maximizando el retorno de inversión en sus estrategias de negocio. Acerca de SixbellEs una empresa multinacional con ADN latinoamericano que, por más de 30 años, ha desarrollado e integrado soluciones de Customer Experience en la nube, innovadoras y rentables, que permiten orquestar experiencias, optimizar los procesos, aumentar la eficiencia y maximizar el éxito de sus clientes. https://www.sixbell.com/

**Datos de contacto:**

Moisés Hernández

Touchpoint Marketing/Contacto con prensa

+525544884729

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/orquestacion-del-customer-journey-la-nueva\_1](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Inteligencia Artificial y Robótica Marketing E-Commerce Recursos humanos



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)