



**ROX - RETURN OF FINANCIAL EXPERIENCE.
COMO ESTRATEGIA DE GENERACIÓN DE VALOR Y RENTABILIDAD.**

ROX - RETURN ON EXPERIENCE

Se refiere al proceso de identificación del retorno financiero y optimización de los "esfuerzos de la marca", con el firme objetivo de detectar los principales touchpoints que permitan incrementar ventas.

Por otra parte, nos ayuda a analizar la rentabilidad de la inversión en los touchpoints del customer journey, afectados por la experiencia del cliente y colaboradores.



BENEFICIOS DE UN ANÁLISIS ESTADÍSTICO CON ENFOQUE EN CUSTOMER EXPERIENCE "CX" & EMPLOYEE EXPERIENCE "EX"

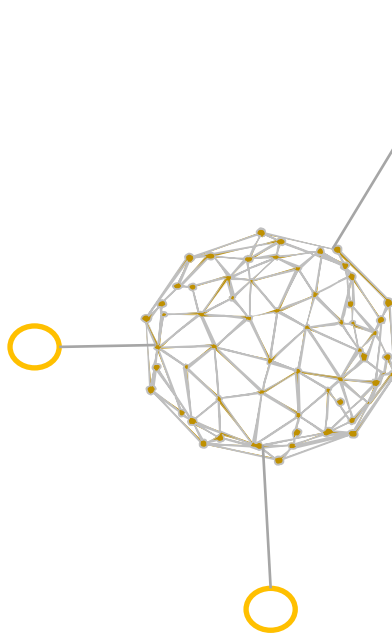
1. Saber cómo potenciar mejores experiencias de compra.
2. Identifique los puntos de contacto más rentables y enfoque los esfuerzos empresariales en ellos.
3. Segmentar las experiencias de usuario.
4. Vincule la satisfacción del usuario al potencial de crecimiento del negocio.
5. Generar un trabajo más interdisciplinario en el negocio, orientado a las necesidades de los clientes.
6. Saber dónde invertir el capital.
7. Sepa qué puntos de contacto están más cerca de cada segmento.
8. Dirigir más esfuerzos de la marca hacia el cliente (centrado en el usuario).

ANÁLISIS DE LAS INVERSIONES

Se tienen en cuenta no sólo los beneficios que se generan, sino dónde están las experiencias clave para el usuario.

Mide el potencial futuro de la experiencia en términos de ventas, por lo que está más orientado hacia el largo plazo. Analice si los cambios en la experiencia del consumidor tendrán un impacto en los beneficios generados por las ventas.

Experiencia del usuario a corto plazo, para detectar lo que su LTV (Life Time Value) adicionalmente ejecutar un CPA (Customer Profitability Analysis) Esto nos da el impacto actual de la marca en la experiencia de compra.



Determine el beneficio actual que deja cada compra actual a la empresa y modele el aumento que puede generar a partir del cambio en la LTV.

Modelar el potencial a largo plazo de la experiencia: ¿Si ciertos valores de LTV cambiaran lo que sucedería ?...

