

## Comprender y mejorar la experiencia de cliente en tiempo real

Para asegurar una experiencia del cliente simple, ágil y consistente en todos los canales de una de las principales cadenas minoristas del mundo, desarrollamos REM: Retail Experience Metrics. Una solución que permite medir, entender y actuar para mejorar la experiencia, de forma continua y en tiempo real. En el primer año de proyecto, la compañía **mejoró su NPS de 61 a 70 y aumentó un 17% las ventas**.



### El punto de partida: diagnosticar

Analizamos y evaluamos cómo era la experiencia entregada y definimos un Customer Journey enriquecido.



### La propuesta: medir para mejorar

REM mide la experiencia objetiva y percibida, combinando Mysetry Shopping, auditorías, encuestas cuantitativas e Inteligencia Artificial.



### Comprender la experiencia entregada

En un único dashboard, se controla 24/7 todos los canales con alto nivel de detalle. Permite comparar resultados con la competencia, detectando debilidades, fortalezas y oportunidades.



### Acción inmediata con alertas en tiempo real.

REM analiza e interpreta los datos utilizando IA. Al detectar fallos, activa alertas inmediatas, evalúa los impactos y genera recomendaciones accionables.



### Conectar la experiencia con los ingresos

Además, proyecta los impactos de la experiencia del cliente en los resultados financieros, permitiendo enfocar recursos en los factores que generan valor.

