

# Tendencias para mejorar la experiencia al cliente

La empresa **Vector ITC Group** ha destacado cuáles podrían ser las tendencias, durante este año 2018, para el sector de la experiencia al cliente. Destacarán tecnologías que permitan la personalización inteligente, autenticación biométrica y realidad virtual. Además, cabe recordar que la biometría se va a implantar de manera definitiva como solución a la seguridad en todo tipo de accesos, debido al incremento de los ciberataques y amenazas digitales.

Dice un comunicado de prensa que la experiencia de usuario se ha consolidado como la pieza angular de cualquier estrategia empresarial, lo que lleva a que gran parte de las empresas trabajan ahora por adaptar su páginas web y aplicaciones al usuario móvil; mejor usabilidad, personalización, autenticación biométrica, realidad virtual...

Las tendencias del campo de la experiencia al cliente, según **Vector ITC Group** son:



-**Foco en el contenido.** En 2018 las experiencias estarán diseñadas y enfocadas en el contenido, se elimina cualquier distracción al usuario. Destaca el minimalismo. Esto provocará la atención del usuario y creará un impacto positivo.

-**Menos clicks.** La movilidad e inmediatez impera en las estrategias de diseño actuales. El ritmo frenético y variedad de servicios y productos obliga a los eCommerce a tener en cuenta el tiempo de los usuarios, por ello en 2018 se utilizará el diseño para crear una navegación más clara que aporte información relevante y funciones específicas, y de este modo ahorre tiempo al consumidor.

-**Personalización inteligente.** Los avances en **Big Data, Business Intelligence y Machine Learning** aportan una gran cantidad de datos e información, que, bien utilizado, permitirán a las empresas ofrecer experiencias de usuarios adaptadas a cada tipo de persona, desde contenidos y publicidad hasta la misma interfaz adecuada a sus intereses, su historial y sus preferencias de navegación, como relata un comunicado de prensa.

-**Omnicanalidad.** En aras de ofrecer la mejor experiencia de usuario, **las empresas deben adaptar sus servicios y productos a los distintos dispositivos.**

-Humanizar la experiencia digital. El avance de la tecnología ha hecho que hoy en día hasta las propias interacciones con productos digitales causen emociones, lo que se traduce en confianza, transparencia y seguridad.

-**Autenticación biométrica.** La biometría se va a implantar de manera definitiva como solución a la seguridad en todo tipo de accesos.

-**Realidad virtual.** Son ya muchas las marcas que se han fijado en esta nueva tendencia para conquistar a sus consumidores, ya que permite crear conexiones más profundas con su público a través de una experiencia de compra diferente y muy sorprendente, que se traduce en un aumento del engagement.

Vector ITC Group recomienda mantener un equilibrio constante entre el contenido y el diseño. "Internet cada vez es más visual y es importante concentrar esfuerzos en ese aspecto, Google acabará recompensándolo", comenta Aldara Sanchez, Técnico de UX de Vector ITC Group.